1966
1967
1968
1969
1970
1971
1972
1973
1974
1975
1976
1977
1978
1979
1980
1981
1982
1983
1984
1985
1986
1987
1988
1989
1990
1991
1992
1993
1994
1995
1996
1997
1998
1999
2000
2001

Régie des rentes du Québec

Rapport annuel

Québec

La présente publication a été produite par
la Régie des rentes du Québec.

La Régie des rentes a son site Internet.
Vous trouverez le rapport annuel, des statistiques, des communiqués de presse, et beaucoup d'autres renseignements sur le site Internet de la Régie :

www.rrq.gouv.qc.ca

Dans ce document, le masculin est utilisé comme générique dans le seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal :
Bibliothèque nationale du Québec, 2001
ISBN 2-550-37661-7

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2001.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Le ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale,
Jean Rochon

La ministre d'État à la Famille et à l'Enfance et ministre responsable des Aînés, Linda Goupil

Monsieur Jean Rochon
Ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale
Hôtel du Parlement
Québec

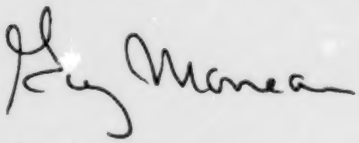
Madame Linda Goupil
Ministre d'État à la Famille et à l'Enfance,
Ministre responsable des Aînés
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur et Madame les Ministres,

Conformément à l'article 37 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et à l'article 39 de la *Loi sur les prestations familiales*, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2001.

Je vous prie de croire, Monsieur et Madame les Ministres, à ma très haute considération.

Le président-directeur général,



Guy Morneau

Table des matières

Message du président	9
Rapport de l'audit interne	13
Coup d'œil sur la Régie	15
Présentation de la Régie	17
Organisation de la Régie	23
Faits saillants	29
Un regard sur l'avenir : nos grands défis	33
Les services communs	37
Les renseignements téléphoniques	38
La rencontre des clients à nos centres de service à la clientèle	40
Les enquêtes	40
Le programme Brancher les familles sur Internet	41
La gestion des plaintes	41
L'information de la clientèle	45
Le soutien aux employés	49
La protection des renseignements personnels	52
La politique linguistique	55
Le partenariat avec d'autres organisations	55
La recherche des meilleures pratiques	57
Le Régime de rentes au quotidien	61
Les régimes complémentaires de retraite au quotidien	71
Le régime de prestations familiales au quotidien	85
Les services à l'organisation	95
Les ressources humaines	96
Les ressources financières	99
Les ressources matérielles	102
Les ressources informationnelles	102
L'aperçu des états financiers	107
Le rapport du vérificateur	111
Les états financiers	113
ANNEXES	
Annexe 1 : Le Code d'éthique	129
Annexe 2 : Les ententes de communication de renseignements personnels	135

Message du président

La Régie des rentes en période de transition

La Régie des rentes du Québec traverse actuellement une importante période de transition qui coïncide avec la dernière année de son Plan stratégique 1997-2002 et la modernisation de la gestion publique. Heureusement, elle a déjà posé, ces dernières années, des gestes déterminants qui lui permettront, d'une part, de respecter les nouvelles exigences de performance et, d'autre part, d'assumer dans notre société, un rôle qui déborde largement sa mission traditionnelle.

La gestion par résultats et l'imputabilité, qui s'imposent de plus en plus dans l'appareil gouvernemental, ne sont pas des notions inconnues à la Régie des rentes. Depuis 1997, la Régie est, en effet, une unité autonome de service et, à ce titre, elle a commencé à appliquer les principaux éléments du nouveau cadre de gestion découlant de la *Loi sur l'administration publique*.

Je vous invite à lire le présent rapport annuel qui vous permettra de constater les actions entreprises et les résultats atteints. Même si nous en sommes satisfaits, il importe de poursuivre sur cette lancée du mieux-faire et de continuer à orienter nos efforts vers la maîtrise des défis et des enjeux posés par notre environnement.

C'est d'ailleurs dans cette perspective que la Régie a accepté de participer à un projet expérimental du Vérificateur général pour certifier l'information sur la performance contenue dans ce rapport. Nous comptons considérer les résultats de ses travaux qui devraient être disponibles au cours de l'été pour continuer à améliorer notre reddition de comptes.

La mobilisation des efforts du personnel autour d'une même vision s'avère une condition essentielle pour l'atteinte des objectifs organisationnels. La direction générale y a contribué en rencontrant personnellement, au cours des derniers mois, tous les employés et gestionnaires de la Régie, au cours de réunions où chacun a pu prendre la mesure des défis auxquels nous devrons faire face.

« L'approche-client » est une réalité quotidienne à la Régie. Des enquêtes sur les attentes de la clientèle nous ont permis d'ajuster notre prestation de services et de produire, en 1995, une Charte des services à la clientèle dans laquelle nous nous engagions déjà à offrir un service de qualité à l'ensemble de la clientèle. Dans la foulée de l'adoption de la *Loi sur l'administration publique* (mai 2000), nous étions donc tout à fait disposés à confirmer et à préciser ces engagements dans une déclaration de services aux citoyens à l'instar d'une soixantaine de ministères et organismes gouvernementaux.

Le prochain plan stratégique de la Régie introduira des changements importants, voire des progrès, dans toutes les facettes de notre modèle de performance : clientèle, personnel, partenaires et cotisants. Au chapitre du service à la clientèle, l'utilisation de notre site Internet s'accentue et, progressivement, les services interactifs se multiplieront, permettant en plus d'un accès rapide à l'information générale, des prestations de service personnalisées : transactions directes avec la Régie, calcul de la rente, etc. Notre centre de service à la clientèle est à la fine pointe de la technologie. Il permet de gérer de plus en plus efficacement le million d'appels que nous recevons annuellement et, d'ici quelques années, aura un lien direct avec Internet pour aider nos clients qui utiliseront nos services électroniques. Sous l'angle de la gestion du personnel, la relève, par exemple, pose un défi considérable à cause du grand nombre de départs à la retraite prévu ces prochaines années. Un plan de relève pour les gestionnaires a donc déjà été déposé. D'autres mesures qui touchent des enjeux particuliers suivront, dont celle qui permettra la reconnaissance de la performance des employés qui auront contribué à atteindre ou même à dépasser les objectifs visés par la Régie. Du côté des partenaires, l'importance des investissements requis pour faire face aux nouveaux enjeux nous amène à envisager des associations avec d'autres organisations et entreprises, autant pour partager les coûts que pour mettre en commun des expertises de pointe. De nouvelles façons de faire doivent être implantées et l'utilisation d'une approche réfléchie et structurée du partenariat stratégique compte parmi les voies à favoriser. Enfin, du côté des cotisants, qui sont les actionnaires du Régime, le défi d'assurer la pérennité financière du Régime revêt un caractère permanent qui doit influencer toute décision ou orientation d'évolution de programme. Le dépôt de la prochaine analyse actuarielle en 2001 et les discussions publiques qui s'ensuivront apporteront l'éclairage requis au regard des voies et moyens à privilégier pour garantir l'atteinte de cet objectif.

La quête d'une performance accrue est l'une des façons privilégiées, par la Régie, pour s'adapter au phénomène incontournable du vieillissement de notre population, dont les conséquences immédiates sont l'augmentation constante de la clientèle et la croissance de ses besoins en information sur ses droits et responsabilités.

Une autre façon de s'adapter consiste à faire tout ce qui est possible pour que les travailleurs du Québec arrivent à la retraite avec une sécurité financière adéquate. Un premier geste essentiel avait été posé en 1998 avec la mise en application de la réforme du Régime de rentes qui garantit le financement du Régime à long terme et améliore l'équité entre les générations. Grâce à cette réforme et à une politique de placement plus dynamique menée par la Caisse de dépôt et placement du Québec, la réserve du Régime est maintenant d'un milliard de dollars de plus que prévu dans la dernière analyse actuarielle. On peut affirmer plus que jamais que, grâce à la réforme, chaque génération de cotisants au Régime « en aura pour son argent » !

Le Régime de base des Québécois étant assuré, nous avons pu passer à une deuxième étape et améliorer une autre composante du système de sécurité du revenu à la retraite, en modifiant la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Ces modifications comportaient un ensemble de mesures favorables tant pour les participants que pour les employeurs. En modernisant la Loi, le gouvernement visait à maintenir, sinon à accroître, le nombre de régimes de retraite au Québec et à contribuer ainsi à la sécurité financière des prochaines générations.

Mais il ne suffit pas de créer des conditions qui favorisent la planification financière de la retraite. Il importe également que l'ensemble des travailleurs comprennent les objectifs de notre système de sécurité du revenu à la retraite. Ils doivent savoir par exemple que, si l'avenir de leur Régime de base est assuré, les programmes publics ne couvrent que 40 % des besoins d'une personne qui avait des revenus de travail moyens. Aussi, la Régie a entrepris de jouer le rôle qui lui revient : informer la population, mais aussi tous les intervenants économiques, c'est-à-dire démystifier ce système, le vulgariser. Quelques initiatives intéressantes ont été prises par la Régie : le Mois de la planification financière, à l'automne 2000, la commandite par la Régie du Salon Épargne-Placements, la poursuite en région de l'exposition *Générations en jeu. Le travail et après...*, la réédition de notre *Guide de la planification financière de la retraite*... et l'automatisation de la diffusion de relevés de participation au Régime de rentes permettant annuellement à près de 700 000 cotisants d'obtenir des renseignements indiquant le montant des prestations auxquelles ils, ainsi que leur famille, auront droit le moment venu.

Cette sensibilisation se poursuivra et s'intensifiera car, au-delà de la sécurité financière de chaque individu à la fin de sa vie active, c'est l'avenir collectif qui est en cause. Avec l'augmentation grandissante du nombre de personnes à la retraite, une majorité mal préparée financièrement aurait sans nul doute pour notre société des conséquences néfastes.

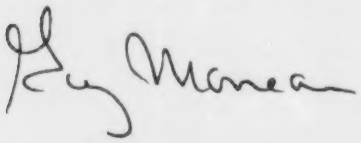
En conclusion, la mission de la Régie des rentes, axée à l'origine essentiellement sur le paiement de prestations, est de plus en plus centrée sur les préoccupations liées au vieillissement de la population. Il nous appartient de faire comprendre tant aux autres instances gouvernementales qu'aux citoyens, les défis que pose ce phénomène sur l'avenir du Québec afin de trouver ensemble les meilleurs moyens de s'y préparer.

Le Québec n'est pas la seule société à être confrontée à cet enjeu pressant. Tous les pays de l'OCDE connaîtront avec plus ou moins d'intensité ce phénomène démographique. Il faut nous réjouir, par contre, d'être parmi les premiers à poser des gestes structurants pour y faire face selon nos valeurs et nos besoins.

Si nous réussissons à relever avec succès les exigeants mais stimulants défis qui se présentent, ce dont je ne doute pas, la Régie des rentes du Québec aura apporté une contribution significative à la collectivité québécoise.

Je suis fier des résultats que nous avons obtenus. Je profite donc de l'occasion pour remercier chaleureusement tous les membres du personnel de la Régie des rentes pour leur apport soutenu. Je veux remercier également, en terminant, le conseil d'administration pour sa précieuse collaboration à la bonne marche des dossiers pilotés par la Régie. Sans son appui et ses judicieux conseils, nous ne pourrions jamais atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et aborder l'avenir avec confiance et optimisme.

Le président-directeur général,



Guy Morneau

102-00134/

Rapport de l'audit interne

Monsieur Jean Rochon
Ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale

Nous avons procédé à l'examen des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2000-2001 présentés dans le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2001. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données, ainsi que des explications fournies à leur égard, incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible de ces résultats en nous fondant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen. Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes et a donc consisté essentiellement en prises de renseignements, en procédés analytiques et en discussions sur les renseignements qui nous ont été fournis par l'unité autonome de service.

Un examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur ces résultats.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats présentés dans le rapport annuel au regard des objectifs du Plan d'action 2000-2001 ne sont pas fiables, à tous égards importants. De plus, rien ne nous permet de croire que les méthodes utilisées pour le calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles qui sont définies dans l'Entente de gestion de la Régie des rentes du Québec.

Sainte-Foy, le 22 mai 2001

Le directeur de l'audit interne,

Paul-Henri Matte

Paul-Henri Matte

La Régie, c'est un organisme dynamique

Qui compte sur près de 1 100 employés.

Qui est au service d'environ cinq millions de personnes :

3 500 000 cotisants ;
1 200 000 bénéficiaires du Régime de rentes ;
525 000 travailleurs qui participent aux 2 200 régimes privés de retraite qui sont sous sa surveillance ;
600 000 familles bénéficiaires de prestations familiales.

Qui verse annuellement en rentes et allocations plus de 6,7 milliards de dollars.

Qui est fiduciaire d'un fonds de 17,4 milliards de dollars administré par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Qui gère un budget d'opération de près de 95 millions de dollars.

Qui répond annuellement à 1,2 million d'appels concernant des demandes de renseignements.

Qui a à cœur sa clientèle : sa déclaration de services aux citoyens en témoigne.

Qui est en relations avec de nombreuses organisations partenaires.

Qui se préoccupe de la pérennité du Régime de rentes et des incidences du vieillissement de la population.

Sa position dans la fonction publique québécoise

La Régie des rentes du Québec est un organisme gouvernemental qui a été constitué en 1965 et qui relève du ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs versent au Régime de rentes et les droits qu'elle perçoit des régimes complémentaires de retraite.

La Régie des rentes est également chargée d'administrer le régime de prestations familiales. La ministre d'État à la Famille et à l'Enfance exerce les fonctions relatives à la *Loi sur les prestations familiales*. Les fonds servant à payer les frais d'administration de cette loi proviennent des crédits du ministère de la Famille et de l'Enfance.

Sa mission

Par sa mission, la Régie contribue à la sécurité du revenu des Québécois à plusieurs étapes de leur vie :

- Elle offre aux travailleurs qui ont suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec, ainsi qu'à leurs proches, une protection financière de base au moment de la retraite, du décès ou en cas d'invalidité.
- Elle sensibilise la population à la nécessité de se constituer un revenu adéquat pour la retraite.
- Elle contribue à l'élaboration et à l'évaluation de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale.
- Elle s'assure que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite privés sont conformes à la loi. Pour ce faire, selon une approche basée sur le risque, elle exerce une surveillance principalement sur les aspects financiers de ces régimes, sur les droits des participants et des bénéficiaires et sur la transparence de l'administration des régimes. De plus, elle doit promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes de retraite.
- Elle administre le régime de prestations familiales et assure le paiement de l'allocation familiale et de l'allocation pour enfant handicapé.

Ses services

À divers moments de leur vie, les Québécois peuvent recourir aux services de la Régie. Par exemple :

- à la naissance ou à l'adoption d'un enfant, pour recevoir l'allocation familiale ou l'allocation pour enfant handicapé ;
- en instance de divorce ou de séparation, pour faire évaluer le montant des rentes qui leur seraient versées avant et après le partage des revenus de travail inscrits au Régime de rentes, à leur nom et à celui de leur conjoint ;
- en cas d'invalidité, pour demander la rente ;
- au moment de planifier leur revenu à la retraite, pour obtenir leur relevé de participation au Régime de rentes ;
- à l'approche de la retraite, pour demander leur rente ;
- au décès d'un proche ou du conjoint, pour obtenir la prestation de décès ou la rente de conjoint survivant ;
- comme administrateur ou participant à un régime de retraite privé, pour se renseigner sur leurs obligations et leurs droits.

Ses engagements publics envers sa clientèle

La Régie prend des engagements publics envers la clientèle en matière de prestation de services :

- lui fournir des services fiables, justes et confidentiels ;
- faciliter ses rapports avec elle pour l'exercice de ses droits ;
- l'accueillir poliment, faire preuve de compréhension et lui accorder toute l'attention que sa situation exige ;
- mettre à sa disposition l'information dont elle a besoin pour prendre ses décisions, exercer ses droits et assumer ses responsabilités ;
- gérer avec efficacité les programmes et services et lui fournir, en tout temps, l'aide d'un personnel compétent et responsable ;
- lui faciliter l'accès à ses services, même si elle habite loin des grands centres, et lui répondre dans des délais raisonnables.

Ses valeurs

Les valeurs qui sous-tendent les actions de la Régie et de son personnel peuvent être regroupées sous trois grands thèmes :

- **La satisfaction du client**

  Le client est notre seule raison d'être, il mérite toute notre attention : il compte sur nous.

- **L'excellence**

  Nous cherchons toujours à nous améliorer, à mieux travailler ensemble et à innover.

- **La responsabilité partagée**

  La qualité dépend de nous. Nous en sommes tous responsables et nous tenons parole.

Sa planification stratégique

L'année 2000-2001 a été riche en défis pour la Régie. Cette dernière a pris les moyens nécessaires pour garantir les meilleurs services au moindre coût et ainsi assurer la performance de l'organisation. Le présent rapport fait d'ailleurs état des résultats atteints.

La Régie terminera au cours de l'exercice 2001-2002 la réalisation de son plan stratégique, *Perspectives 1997-2002*, qui précise l'orientation qu'elle a voulu donner, en 1997, à son action et le choix de ses priorités pour cette période.

Par ce plan, elle a choisi les trois axes de développement qui pouvaient le mieux lui permettre d'informer la population, de lui faciliter l'accès aux différents services offerts et de poursuivre les efforts pour lui offrir des services fiables au meilleur coût.

Ces trois axes sont :

1) L'autonomie financière à la retraite, une expertise à partager

   Le contexte change et nous devons nous ajuster. Le vieillissement de la population et l'évolution du marché du travail exercent une double pression sur le Régime de rentes. La Régie veut donc intensifier ses efforts pour convaincre les travailleurs de préparer financièrement leur retraite et pour les renseigner sur les moyens à prendre.

   De plus, la Régie a acquis depuis 1966 une expertise unique dans le domaine de la sécurité du revenu. Nous voulons partager cette expertise, en faire bénéficier le gouvernement et devenir un point de référence pour les personnes âgées.

2) La qualité de nos services, un engagement quotidien

   Comme nous l'avons affirmé dans notre *Charte des services à la clientèle*, devenue *Déclaration de services aux citoyens* en début de 2001, la qualité des services, c'est d'abord et avant tout de répondre aux attentes et aux besoins de nos clients. Ils doivent toujours pouvoir compter sur nous pour leur fournir des services fiables, équitables et confidentiels. Nous devons les accueillir avec courtoisie et leur accorder toute l'attention nécessaire.

3) Souplesse et ouverture, un gage de succès

   Nous vivons dans un monde en pleine mutation. Pour relever le défi qui se présente à nous, nous devons avoir assez de souplesse et d'ouverture pour saisir toute occasion d'améliorer la qualité et l'efficacité de nos services.

Au cours de l'exercice 2000-2001, des réflexions ont été amorcées en vue de commencer l'élaboration du plan stratégique de la période 2002-2007. La Régie est déjà rompue à ce type de démarche puisqu'il s'agira de son quatrième plan stratégique depuis 1989. Il sera produit dans le respect de la *Loi sur l'administration publique* qui définit le contenu requis d'un plan stratégique et qui consacre un rôle de premier plan à la planification stratégique comme point d'appui à la démarche de gestion par résultats. Ce plan servira d'assise aux futurs rapports annuels de gestion.

Son mode de gestion

En mai 2000, le gouvernement du Québec a sanctionné la *Loi sur l'administration publique* qui instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte des résultats. Unité autonome de service depuis avril 1997, la Régie des rentes pratique déjà la gestion par résultats.

La Régie accueille favorablement ces changements, car un organisme performant doit mesurer ses activités, utiliser ces mesures pour prendre ses décisions, puis en faire connaître les résultats.

Elle a d'ailleurs convenu d'une *Entente de gestion* dans le sens de la *Loi sur l'administration publique*. Cette entente vise une meilleure performance de la Régie par des assouplissements à la réglementation actuelle en matière de ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles.

En outre, la Régie a élaboré **son modèle de gestion intégrée de la performance.**

Deux principaux constats ressortent de ce modèle :

- **La performance de la Régie** est tributaire d'un ensemble d'acteurs qui peuvent l'influencer. Pour cette raison, la Régie prend en considération non seulement les intérêts des clients mais aussi ceux des autres acteurs de la performance. Selon cette optique, la Régie compte quatre grandes catégories d'acteurs : **les cotisants, les clients, le personnel et les partenaires.**
- Le cadre de gestion de la Régie est basé sur trois principaux outils : la **planification stratégique**, pour fixer les priorités et les objectifs des plans d'action annuels, le **processus budgétaire**, pour déterminer les ressources nécessaires et la **reddition de comptes** tel que le présent rapport annuel diffusé dans son site Internet pour suivre la réalisation des objectifs en fonction des ressources allouées.

L'administration

La Régie des rentes du Québec est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de 11 membres nommés par le gouvernement. Ces membres proviennent du monde des affaires, du monde du travail, des groupes socio-économiques, du domaine des avantages sociaux, des bénéficiaires et des fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes. Le conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement par l'intermédiaire du ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale. Pour le régime de prestations familiales, la Régie relève de la ministre d'État à la Famille et à l'Enfance.

Le président est le porte-parole officiel de la Régie des rentes. Il préside les séances du conseil d'administration et agit comme vice-président du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Il est d'office le directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

Le conseil d'administration donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance. Son engagement se concrétise notamment par sa participation au comité de vérification et de la performance, au comité sur les systèmes de gestion de l'information, au comité sur les services à la clientèle et au comité sur la politique de placement. En 2000-2001, 25 réunions ont eu lieu pour l'ensemble de ces comités en plus d'une séance d'accueil et d'information afin de présenter les sept nouveaux membres au conseil d'administration.

Parmi les sujets discutés lors des séances du conseil d'administration, on note :

- Les états financiers de la Régie pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2000 ;
- Le rapport annuel 1999-2000 ;
- Le cadre budgétaire et le budget annuel ;
- La performance de la Caisse de dépôt et placement du Québec ;
- Le plan d'action annuel ;
- La convention de performance et d'imputabilité et l'entente de gestion ;
- Le plan stratégique 2002-2007 ;
- Le contrat de services avec le ministère de l'Industrie et du Commerce (MIC) pour la mise en œuvre du programme Brancher les familles sur Internet ;
- Le renouvellement de la prestation de services par voie électronique ;
- La déclaration de services aux citoyens ;
- Les enjeux en matière de gestion du personnel.

Le comité de vérification et de la performance veille à ce que la Régie administre les programmes efficacement, conformément aux lois. Il est chargé d'examiner entre autres le budget de fonctionnement, les états financiers annuels ainsi que les éléments du cadre de gestion et d'adopter les plans de vérification interne. Le comité sur les systèmes de gestion de l'information étudie les projets d'orientation des systèmes d'information et recommande au conseil d'administration les investissements nécessaires au développement des systèmes. Le comité sur les services à la clientèle approuve les orientations de la Régie en matière de service à la clientèle et assure le suivi des recommandations du Commissaire aux services qui découlent des plaintes de la clientèle. Le comité sur la politique de placement discute des stratégies de placement de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des rendements obtenus et, s'il y a lieu, des modifications à apporter à la politique de placement.

Enfin, conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif,* la Régie s'est dotée d'un code d'éthique applicable aux administrateurs. Ce code est présenté à la fin de ce rapport (annexe 1). Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter à l'égard de ses administrateurs.

À l'interne, le comité « La Direction », qui regroupe l'équipe de direction de la Régie, se réunit sur une base trimestrielle. Ces rencontres permettent un échange sur les grands enjeux qui préoccupent la Régie (modernisation de l'administration publique, vieillissement de la population, renouvellement de la prestation de services par la technologie…) de manière à apporter, par sa capacité de vision intégrée, une valeur ajoutée aux travaux menés dans les différents secteurs d'activité de la Régie. Ce comité a notamment pour fonctions de favoriser l'échange d'idées sur le fonctionnement et la coordination des diverses unités administratives et d'assister le président et les vice-présidents dans l'exercice des fonctions, devoirs et responsabilités qui leur sont dévolus.

La Direction de la Régie
Les membres du conseil d'administration

Guy Morneau
Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Le domaine des avantages sociaux

Mireille Deschênes
Avocate
Société-conseil Mercer

Le monde du travail

Robert Gaulin
Consultant en développement organisationnel

Louise Sanscartier
Vice-présidente à la direction générale et au développement corporatif et technologique
Fonds de solidarité FTQ

Les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes

Nicole Brodeur
Secrétaire générale associée
Secrétariat à la réforme administrative
Conseil exécutif

Nathalie Lavoie
Analyste et conseillère en relations publiques
Commission des états généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec

Les groupes socio-économiques

Jacques Fortin
Directeur général
Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal
Vice-président du Conseil
(jusqu'en septembre 2000)

Claire De La Durantaye
Rectrice
Université du Québec à Trois-Rivières

Les bénéficiaires

Claude Béland
Professeur-invité à l'Université du Québec à Montréal
et ex-président du Mouvement des caisses Desjardins
Vice-président du Conseil
(à compter de septembre 2000)

Bernard Bonin
Économiste-conseil et ex-premier sous-gouverneur de la Banque du Canada

Le monde des affaires

Robert Fortier
Associé-directeur
Région de Québec
Arthur Andersen et Cie

Diane Dufresne
Directrice ressources humaines
Produits Shell Canada

Remerciements

Nous tenons à souligner l'apport considérable des membres du conseil d'administration qui nous ont quittés au cours de l'année ; leur appui a été des plus appréciés. Il s'agit de : Mesdames Gilberte Châtelain, Liette Lecavalier et Carmen Sabag-Vaillancourt et de Messieurs Arthur Bélanger, Roger Brissette et Francis Dufour.

La structure administrative

Les unités administratives sont regroupées en trois vice-présidences. La Vice-présidence aux services à la clientèle assure l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et de l'application des lois administrées. À cet effet, elle assure l'intégrité et l'intégralité du registre des gains ainsi que les fonctions de renseignements et de traitement des demandes reçues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les prestations familiales*. La Vice-présidence aux services à l'organisation s'acquitte des activités essentielles au bon fonctionnement de l'organisme en veillant rigoureusement à la saine gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. De plus, elle est maître d'œuvre en matière de financement et d'administration des fonds sous la responsabilité de la Régie. Quant à elle, la Vice-présidence aux politiques et aux programmes coordonne les activités liées à la gestion du financement du Régime de rentes, à l'évaluation des programmes et à la révision des décisions contestées. Elle assure la promotion, le développement, l'enregistrement et la surveillance des régimes privés de retraite visés par la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Les trois unités administratives suivantes offrent une expertise-conseil à la direction générale de la Régie.

La Direction de la performance

La direction de la performance conseille et soutient la Direction de la Régie dans la recherche, l'intégration et la promotion de la vision et de la performance globale de l'organisme. C'est ainsi qu'elle s'assure de l'intégration de la planification stratégique, la budgétisation pluriannuelle, la planification annuelle et la reddition de comptes. Elle assure aussi l'évolution des indicateurs de performance.

La Direction de l'audit interne

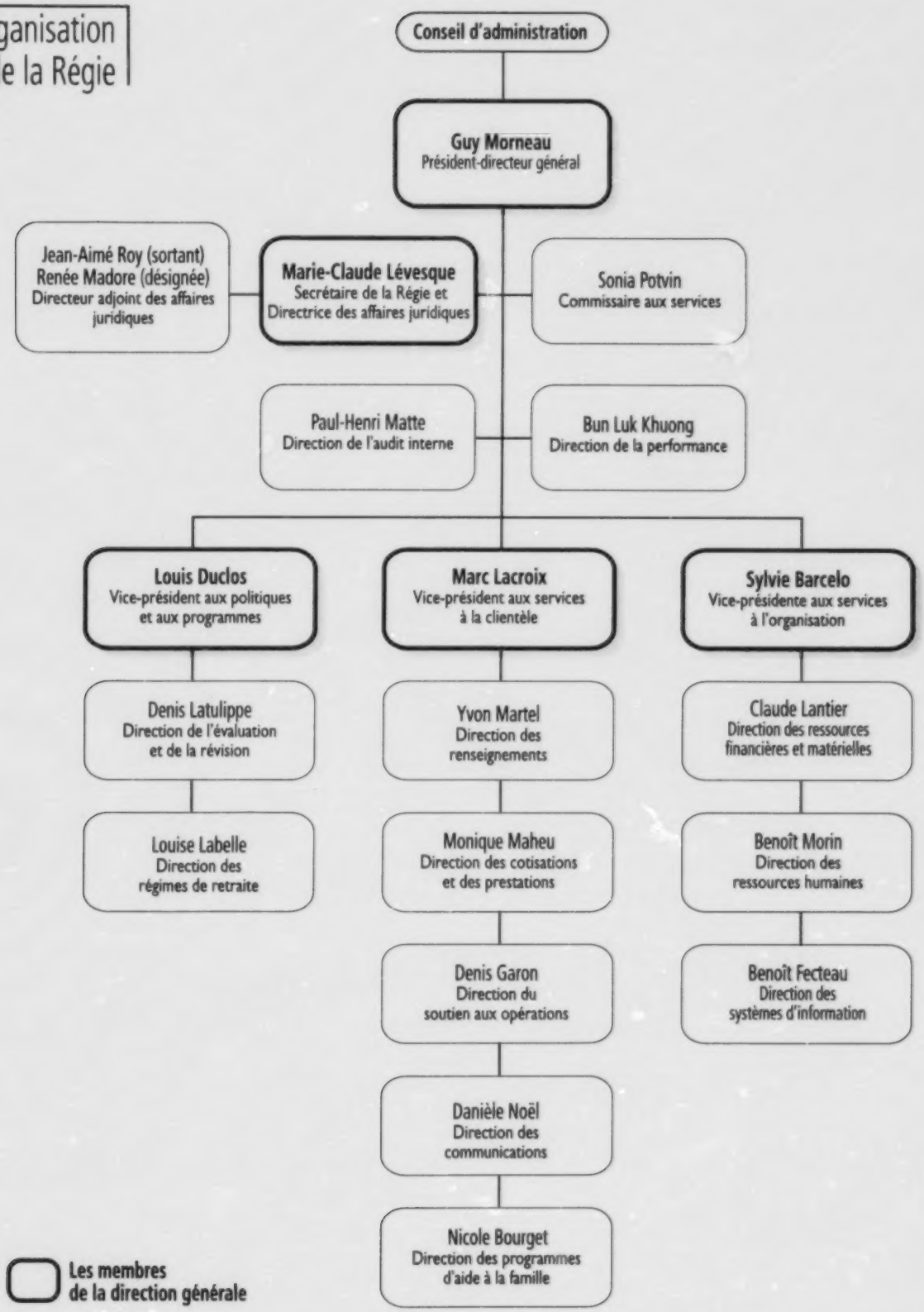
En conformité avec les politiques qui la régissent, cette direction appuie le président, la direction générale, l'équipe de gestion ainsi que le comité de vérification et de la performance dans la mise en place de mécanismes de contrôle adéquats pour évaluer la performance de la Régie dans tous les domaines, et ce, en fonction des risques d'affaires encourus par l'organisme.

Elle s'assure ainsi que les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles sont protégées adéquatement, le cas échéant, et gérées conformément aux lois, règlements et directives qui les régissent, que ces ressources sont utilisées de façon économique et efficiente et que les objectifs fixés sont atteints. Elle procède également à un examen des données de performance véhiculées dans le rapport annuel de l'organisme.

Le Secrétariat de la Régie – la Direction des affaires juridiques

Le Secrétariat de la Régie assume la responsabilité des réunions du conseil d'administration et de ses comités et apporte le soutien et l'expertise juridique nécessaires à leur fonctionnement. Il assure également le conseil, sur le plan juridique, à l'égard de l'ensemble des orientations et dossiers importants de la Régie. Il s'assure de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents et sur la protection des renseignements personnels.* La Direction des affaires juridiques, quant à elle, supervise et contrôle l'ensemble des activités d'ordre juridique à la Régie (conseils, poursuites, plaidoirie, législation, rédaction de contrats, opinions).

Organisation de la Régie



Une nouvelle ère pour les régimes complémentaires de retraite

Après des années de discussion et de consultation, la *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite et d'autres dispositions législatives* a été sanctionnée le 5 décembre 2000, ouvrant ainsi une nouvelle ère pour les régimes complémentaires de retraite. La nouvelle loi est le produit de la collaboration entre la Régie des rentes du Québec et les représentants du milieu des avantages sociaux et des régimes de retraite, mais aussi d'audiences publiques qui ont permis aux parlementaires d'échanger avec des gens d'affaires, des retraités et des syndicats.

Cette loi établit des règles claires pour tous en matière d'utilisation des excédents d'actif. Elle lève les incertitudes qui freinaient le développement des régimes complémentaires de retraite. Elle permet aux participants actifs et aux retraités d'être mieux informés sur la gestion de leur régime de retraite. Elle simplifie la tâche des administrateurs de régimes de retraite en allégeant certaines exigences législatives et réglementaires. Les jeunes travailleurs, généralement plus mobiles, voient leur situation améliorée. D'abord, ils peuvent acquérir la part de l'employeur dès leur adhésion au régime ; ensuite ils voient leurs prestations de départ augmentées. Enfin, les retraités peuvent maintenant, comme nulle part ailleurs au Canada, s'engager dans la gestion de leur régime de retraite.

En modifiant ainsi les règles, le gouvernement du Québec voulait consolider les acquis des régimes privés de retraite et contribuer à la sécurité financière des prochaines générations.

La participation de la Régie à divers colloques, des articles parus dans des publications spécialisées et divers documents ont contribué à faire connaître les modifications à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite.*

Le gouvernement du Québec approuvera au cours des prochains mois une nouvelle réglementation sur les régimes complémentaires de retraite, qui viendra compléter, par diverses modalités d'application, les récentes modifications.

Une première : le Mois de la planification financière de la retraite

La Régie est à l'origine d'une première, au Québec : le *Mois de la planification financière,* qui s'est tenu à l'automne 2000. Dans le but de réaliser son mandat de sensibiliser les travailleurs à la nécessité de préparer financièrement leur retraite, la Régie a organisé cet événement en collaboration avec l'Institut québécois de la planification financière (IQPF), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et l'Association coopérative d'économie familiale de la Rive-Sud de Québec (ACEF). Dans six régions du Québec, la population a pu ainsi assister à des conférences dans les centres commerciaux et visiter les stands d'information de la Régie et de ses partenaires. Parallèlement, la Régie a publié six chroniques hebdomadaires dans deux quotidiens à grand tirage. Au total, le Mois de la planification financière a permis de joindre quelque 500 000 personnes.

Toujours dans le but de sensibiliser les travailleurs à la nécessité de planifier leur retraite, la Régie a collaboré pour une vingtième fois d'affilée, soit depuis le début, aux Salons Épargne-Placements de Québec et de Montréal. Cette fois, la participation de la Régie s'est faite en collaboration avec la Caisse de dépôt et placement du Québec et la Commission des valeurs mobilières. Ces deux salons ont été visités par 74 000 personnes en janvier 2001. La Régie y a tenu un stand où les visiteurs pouvaient se procurer leur relevé de participation et y a présenté l'exposition *Générations en jeu. Le travail et après...* Elle a aussi donné des conférences sur le Régime de rentes et sur la planification financière de la retraite.

La réserve du Régime

Pour un deuxième exercice consécutif, la Régie n'a pas eu à puiser dans la réserve du Régime de rentes pour faire face à ses obligations puisque les revenus de cotisation et de placement ont été suffisants. Par ailleurs, l'exercice 2000-2001 marque une étape importante, car 1,9 milliard de dollars ont pu être réinvestis auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec comparativement à 1,1 milliard l'année précédente. En effet, la croissance des revenus de cotisation a permis de couvrir 98 % des quelque 6,1 milliards de dollars versés en rentes et prestations à 1,2 million de bénéficiaires. Les revenus de placement ont servi à compléter le financement. Il s'agit d'une importante amélioration puisqu'en mars 1998, les revenus de cotisation couvraient seulement 69 % des dépenses.

Par ailleurs, en raison d'un marché boursier à la baisse, le portefeuille du Régime de rentes a réalisé un rendement négatif de 3,9 % lors du dernier exercice. La qualité des rendements des années antérieures permet néanmoins d'obtenir un rendement moyen de 10,7 % au cours des cinq dernières années. L'excellence de ces rendements ainsi que la situation de l'emploi font en sorte que l'actif net du Régime s'élève maintenant à 17,4 milliards de dollars, comparativement aux 16,2 milliards prévus dans l'Analyse actuarielle au 31 décembre 1997. Les cotisants peuvent donc être confiants quant à la capacité du Régime de rentes à garantir le paiement des prestations aux générations futures.

Un relevé de participation aux quatre ans

Auparavant émis sur demande seulement, le relevé de participation au Régime de rentes du Québec est maintenant expédié automatiquement, aux quatre ans, à tous les travailleurs de 24 ans ou plus. La Régie vise ainsi à sensibiliser chaque cotisant à la nécessité de planifier financièrement sa retraite et à l'informer des montants des rentes et prestations auxquels il peut s'attendre du Régime. Chaque cotisant au Régime pourra donc vérifier périodiquement si ses revenus annuels de travail sont correctement inscrits et pourra demander, s'il y a lieu, les changements appropriés. La Régie prévoit émettre ainsi au moins 700 000 relevés chaque année.

5 000 appels par jour !

En 2000-2001, les préposés aux renseignements de la Régie ont eu à répondre à 1 270 000 appels, soit près de 5 000 appels par jour. Les appels de clients désirant obtenir des renseignements sur les lois administrées par la Régie ont connu une croissance de 8 % par rapport à l'an dernier.

Afin de faire face à cette croissance, la Régie a poursuivi la modernisation de son centre d'appels en investissant dans la mise en place d'une nouvelle technologie et la consolidation de certains processus. La clientèle peut donc compter sur un programme d'assurance-qualité qui assure l'uniformité et la justesse de l'information livrée, un plan de main-d'œuvre qui tient compte du volume d'appels, du taux de roulement et des envois massifs (avis, paiements, publicité, lettres). Mais cela permet surtout à la Régie d'atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité, lesquels sont parmi les plus élevés de la fonction publique québécoise. Ces objectifs ont été fixés d'après les attentes exprimées par la clientèle par voie de sondages.

De plus, en mai 2000, le gouvernement a confié à la Régie le soin de mettre sur pied et de gérer un centre d'appels destiné exclusivement au programme Brancher les familles sur Internet. Ce programme, qui était sous la responsabilité du ministère de l'Industrie et du Commerce, a nécessité la réponse à plus de 550 000 demandes de renseignements supplémentaires, par téléphone, télécopieur, courrier ou courriel.

En 2000-2001, les préposés aux renseignements de la Régie ont eu à répondre à 1 270 000 appels, soit près de 5 000 appels par jour.

La *Loi sur l'administration publique*

Au mois de février 2001, la Régie a été désignée comme organisme assujetti à l'ensemble des responsabilités générales édictées au chapitre II de la *Loi sur l'administration publique*.

Concrètement, cette désignation s'est traduite par :

- l'élaboration d'une *Déclaration de services aux citoyens* ;
- la conclusion d'une *Convention de performance et d'imputabilité* entre le président-directeur général de la Régie et le ministre d'État au Travail, à l'Emploi et à la Solidarité sociale, responsable de la Régie. La ministre d'État à la Famille et à l'Enfance est aussi intervenue à cette convention, car la Régie est chargée d'administrer le programme des prestations familiales dont elle est responsable devant l'Assemblée nationale ;
- la signature d'une *Entente de gestion* conclue entre le ministre responsable de la Régie et le président du Conseil du trésor. En vertu de cette entente, la Régie a obtenu des assouplissements à la réglementation actuelle en matière de ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles. Ces marges de manœuvre permettront à la Régie d'être encore plus efficiente et plus performante, en accord avec son plan d'action annuel et son approche de gestion axée sur les résultats.

De nouveaux enjeux en gestion du personnel

Sa performance reposant sur la contribution de ses 1 100 employés, la Régie a, en cours d'année, déterminé les grands enjeux de l'avenir en matière de gestion du personnel. Ce sont, entre autres, le renouvellement de l'effectif, dû au nombre important de départs à la retraite prévus au cours des prochaines années, l'impact des nouvelles technologies de l'information et des communications, l'autonomie et la responsabilisation des employés ainsi que la mobilisation du personnel axée sur le développement de ses compétences et l'atteinte des objectifs de la Régie.

En vertu de l'entente signée avec le Conseil du trésor, la Régie a maintenant plus d'autonomie dans la gestion de l'effectif. Un plan d'action triennal précise les interventions qu'elle privilégiera pour assurer sa performance en matière de gestion du personnel.

Quelques gestes concrets ont été posés cette année : par exemple, la Régie et tous les syndicats et associations ont signé une entente de partenariat dans le but d'affirmer une volonté mutuelle de bâtir un partenariat qui cadre avec la mission de la Régie et de définir des solutions propres à notre organisation pour résoudre sa problématique en matière d'organisation du travail.

La consolidation de l'édifice de sécurité du revenu à la retraite

Au Québec, le système de sécurité du revenu à la retraite se compare à une maison de trois étages : le premier étage regroupe les mesures d'assistance gérées par le gouvernement fédéral, à savoir la pension de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti, l'Allocation et l'Allocation au survivant ; le deuxième étage est occupé par le Régime de rentes du Québec et le régime correspondant, le Régime de pensions du Canada ; le troisième comprend les régimes complémentaires de retraite de même que les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER).

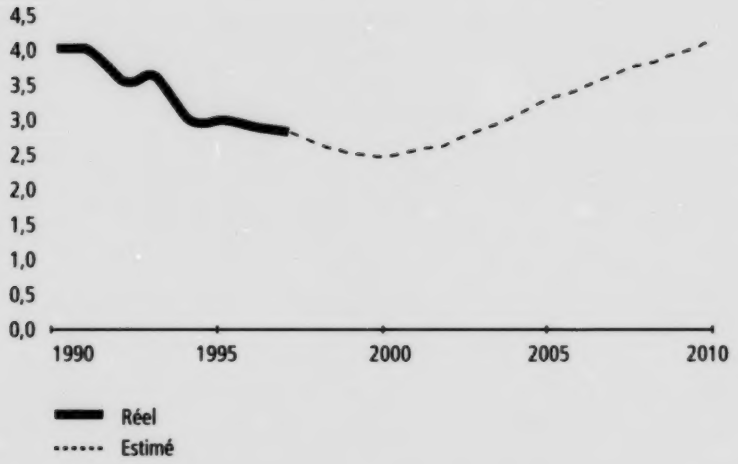
Le système de sécurité du revenu à la retraite

	Mesures	Objectifs et modes de financement
3	Régimes privés de retraite : - Régimes enregistrés d'épargne-retraite - Régimes complémentaires de retraite	- Inciter à l'épargne en vue de la retraite - Remplacer un niveau adéquat du revenu de travail - Capitalisation
2	Régime de rentes du Québec – Régime de pensions du Canada	- Remplacer 25 % du revenu de travail moyen - Capitalisation partielle
1	Sécurité de la vieillesse - Pension de la Sécurité de la vieillesse - Supplément de revenu garanti	- Verser un montant de base à tous les résidents - Garantir un revenu minimum décent - Financement par répartition

L'avenir du deuxième étage de cet édifice, soit le Régime de rentes du Québec, est assuré depuis que le gouvernement a adopté, en 1997, une réforme qui garantit son financement à long terme. Le redressement rapide du taux de cotisation est l'une des mesures importantes de la réforme. Celle-ci a eu comme effet de briser la tendance à la baisse du niveau de la réserve et d'améliorer considérablement l'équité entre les différentes générations de cotisants.

Ainsi, depuis l'an passé, la Régie des rentes n'a pas à puiser dans la réserve du Régime pour payer les rentes et les prestations à ses bénéficiaires. Le graphique suivant, tiré du rapport de la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 1997, montre le niveau de réserve en fonction des débours de l'année suivante. Ce ratio est l'indice le plus fréquemment utilisé pour poser un regard sur la suffisance de la réserve du Régime de rentes du Québec. Toutefois, on ne peut poser un diagnostic sur la santé de notre système de sécurité du revenu à la retraite en ne portant attention qu'au Régime de rentes du Québec. Ce dernier n'assure en effet qu'une protection financière de base à la retraite qui, prise isolément, ne peut garantir l'autonomie financière.

Évolution du ratio entre la réserve à la fin d'une année et les sorties de fonds de l'année suivante selon la dernière analyse actuarielle



Il est généralement reconnu que, pour qu'un individu puisse être assuré d'une retraite confortable, ses revenus au moment de la retraite doivent être au moins équivalents à 70 % de ses revenus d'avant la retraite. Actuellement, les programmes publics de sécurité du revenu à la retraite au Canada remplacent 70 % (et plus) des revenus des travailleurs gagnant moins de 20 000 $. Cependant, ils ne représentent qu'environ 40 % du revenu avant la retraite pour des travailleurs à revenus moyens (gagnant environ 35 000 $). Les régimes complémentaires de retraite, les REER et l'épargne personnelle sont donc essentiels pour combler l'écart entre les besoins au moment de la retraite et les revenus fournis par les programmes publics.

Afin de faciliter l'accès au troisième étage, l'Assemblée nationale a adopté des modifications importantes à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* entrées en vigueur le 1er janvier 2001. Quelque 600 000 personnes participent à un régime assujetti à cette loi, dont 525 000 sous la surveillance de la Régie. Même si ce nombre peut paraître important, seulement

27 % des travailleurs du secteur privé participent à un régime complémentaire de retraite. Les efforts passés de sensibilisation à l'importance d'épargner pour la retraite ne semblent donc pas avoir atteint leur objectif. Le gouvernement se devait donc d'agir pour créer un environnement favorisant une participation accrue aux régimes complémentaires de retraite.

Les modifications à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* permettent d'adapter ces régimes aux nouvelles réalités du marché du travail et à la mobilité grandissante de la main-d'œuvre. Elle a aussi levé l'incertitude quant à l'utilisation des excédents d'actif en cours d'existence des régimes, une situation qui devenait préjudiciable au développement des régimes complémentaires de retraite.

Les deux derniers étages de notre édifice sont donc consolidés et prêts à affronter l'avenir. Le vieillissement accéléré de la population, au Québec, nous oblige toutefois à la plus grande vigilance. Comment y fera-t-on face ? Quels autres défis la Régie devra-t-elle relever pour que les Québécois puissent être à même de prendre leurs propres responsabilités en matière de planification financière à la retraite ? L'action des prochaines années sera axée principalement autour de deux pôles : surveiller de près les facteurs socio-économiques et démographiques de façon à s'assurer que le Régime de rentes continue d'évoluer en fonction des besoins de la population, et inciter les travailleurs à planifier financièrement leur retraite, et ce, le plus tôt possible.

Surveiller de près les facteurs influençant le Régime de rentes du Québec

Le Québec compte actuellement 4,7 travailleurs par retraité. Ce ratio sera réduit à 2,1 travailleurs par retraité d'ici 2050. Notre population vieillit de façon plus importante que celle de nos voisins canadiens et américains. En fait, il s'agit d'un renversement de tendance puisque dans le passé, la population québécoise était plus jeune que celle de nos voisins. À plus long terme, on anticipe même une décroissance de la population en âge de travailler. La réforme introduite en 1998 visait précisément à stabiliser le financement du Régime dans un contexte de vieillissement de la population. Toutefois, il est essentiel de continuer d'être vigilant pour s'assurer que le Régime demeure adapté aux besoins des cotisants et à l'évolution du contexte économique et social.

Une analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec sera produite, en date du 31 décembre 2000, et sera suivie d'une consultation publique en 2002. Ces deux étapes importantes, pour garantir une saine évolution du Régime, découlent de l'obligation légale de procéder à une évaluation actuarielle du Régime de rentes tous les trois ans et de consulter la population tous les six ans.

Maintenir l'équivalence avec le Régime de pensions du Canada constituera un autre enjeu des prochaines années, notamment parce que le vieillissement de la population sera plus rapide au Québec. L'équivalence est nécessaire pour maintenir la compétitivité des entreprises et faciliter la mobilité des travailleurs.

Durant les 15 prochaines années, il ne devrait pas être nécessaire de puiser dans la réserve pour payer les prestations. Cette période sera mise à profit pour accroître la réserve, d'où l'importance d'un financement adéquat et d'une gestion dynamique des placements. En effet, dans les années qui suivront, le vieillissement de la population commencera à faire vraiment sentir ses effets sur le Régime de rentes.

Les dernières décennies ont été marquées par une réduction de l'âge de retraite. Cette tendance pourrait être inversée dans l'avenir, dans un contexte d'allongement de l'espérance de vie et de réduction de la population en âge de travailler. Les facteurs déterminants du moment de la prise de retraite sont nombreux et dépassent largement les dispositions du Régime de rentes. Toutefois, il y aura lieu de s'assurer que les dispositions du Régime sont cohérentes et équitables pour les différentes catégories de travailleurs et qu'elles garantissent une certaine flexibilité quant à l'âge de la retraite.

Promouvoir la planification financière de la retraite

La Régie a comme mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes complémentaires de retraite. Le cadre législatif étant maintenant plus clair et plus sécurisant, cela devrait favoriser l'atteinte de ces objectifs. Il faut que dans toutes les entreprises, la retraite devienne une préoccupation majeure.

Les travailleurs sont concernés au premier plan par la planification de leur retraite. La promotion de la planification financière passe avant tout par la transmission d'information simple et complète. Comme par le passé, la Régie entend jouer un rôle important dans ce domaine et, pour jouer son rôle plus efficacement, elle entend exploiter les nouvelles technologies, tel Internet, pour offrir au public des outils d'information et de simulation des revenus à la retraite.

La Régie se donne également comme mission d'accroître son partenariat avec les spécialistes de la retraite de façon à mieux joindre les employeurs et travailleurs, notamment dans les PME où l'existence d'instruments de planification financière de la retraite, tels les régimes complémentaires de retraite, n'est pas chose courante.

Enfin, la Régie compte se doter d'indicateurs qui lui permettront de suivre l'évolution des comportements des agents économiques (travailleurs, employeurs, retraités) en matière d'épargne-retraite. Ces indicateurs permettront de faire des examens périodiques de la problématique particulière concernant l'épargne-retraite.

En 2000-2001, la Régie

... a répondu à 100 000 appels de plus qu'en 1999-2000 sans réduire la qualité de son service, allant même en l'améliorant ;

... a rencontré, après moins de 10 minutes d'attente, 87 % des 62 979 clients venus à ses bureaux ;

... a traité, en moins de 20 jours, 87 % des 1 514 plaintes qui lui ont été formulées ;

... a tenu 802 séances d'information pour sa clientèle, et a présenté à nouveau son exposition *Générations en jeu. Le travail et après...*, à ce jour visitée par 325 000 personnes ;

... a effectué neuf sondages auprès de sa clientèle, entre autres pour déterminer ses attentes et son niveau de satisfaction ;

... a maintenu la qualité de ses traitements à un taux de conformité de l'ordre de 99 % ;

... a assuré avec rigueur la protection des renseignements personnels relatifs à ses clients.

Les renseignements téléphoniques

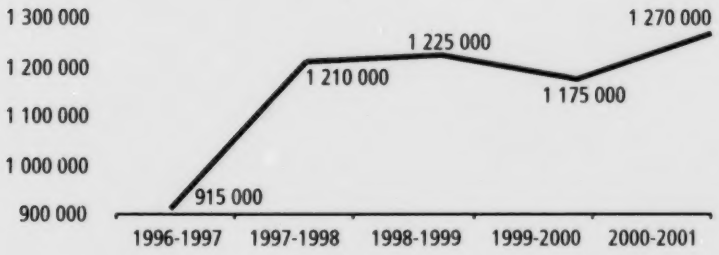
La Régie fournit un service de renseignements téléphoniques concernant la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur les prestations familiales* dans ses centres de service situés à Montréal, Québec, Chicoutimi, Drummondville, Hull, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières.

Au cours du dernier exercice, les préposés ont répondu à 1 270 400 appels, soit une augmentation de 8 % par rapport aux appels de l'an passé. De ce nombre, 53 % concernaient le Régime de rentes et 47 % les prestations familiales. De plus, 181 700 personnes ont consulté notre système de réponse vocale automatisée. Ce système, qui est accessible 24 heures par jour, permet de consulter des capsules d'information générale sur les deux régimes.

Plusieurs raisons peuvent expliquer l'augmentation du nombre d'appels. Mentionnons entre autres la croissance de la clientèle pour le Régime de rentes, l'envoi des relevés de participation au Régime de rentes à tous les cotisants, tous les quatre ans, l'implication de la Régie quant à la planification financière à la retraite et les nombreux changements dans les situations familiales pour les prestations familiales.

Le graphique suivant montre l'évolution des appels auxquels nous avons répondu pour le Régime de rentes et les prestations familiales.

Volume d'appels auxquels nous avons répondu



Les objectifs formulés dans le plan d'action 2000-2001 ont été atteints malgré la hausse du volume d'appels sauf pour le taux de rejet. Un appel rejeté est un appel pour lequel le client a reçu une tonalité d'occupation faute de ligne libre. Le taux de rejet est donc la proportion que représente le nombre d'appels rejetés par rapport au nombre total des appels placés à la Régie (appels auxquels nous avons répondu + appels abandonnés + appels rejetés). L'objectif concernant le taux de rejet a été atteint dans la très grande majorité du temps (89 % des jours). Sur 247 jours, il y a eu 28 jours où l'accessibilité n'a pas atteint l'objectif visé. Cette situation s'explique par l'installation du nouveau système téléphonique à l'été 2000. Si on exclut ces jours, le taux de rejet est pratiquement négligeable, se situant à 0,5 %.

Objectifs	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Répondre à 70 % des appels téléphoniques en moins de 20 secondes.	73 %	72 %	65 %
Limiter le taux d'abandon des appels mis en attente à 5 %.	4 %	6 %	7 %
Limiter le taux de rejet des appels faute de lignes libres à 5 % (tonalité d'occupation par décision programmée).	6 %	3 %	4 %

Au cours de l'année, dans ses efforts d'optimisation et d'atteinte de ses objectifs de service à la clientèle, la Régie a mis en place les principaux moyens suivants :

- L'installation d'un nouvel équipement téléphonique permettant de faciliter l'acheminement des appels aux préposés.
- La mise sur pied d'un service de planification et de pilotage des opérations. Ce service a la responsabilité de prévoir le nombre d'appels journaliers, le nombre d'employés nécessaires selon l'affluence, la préparation des horaires de travail, la formation continue, les rencontres de « coaching » par les chefs d'équipe et les rencontres de service. Ainsi, la Régie dispose d'une projection sur plusieurs mois des appels attendus et peut ajuster ses besoins d'effectif en conséquence. Ce service effectue également des interventions ponctuelles afin de s'assurer que la clientèle a en tout temps accès aux services de la Régie selon les objectifs de service.
- La mise en place d'un processus annuel et mensuel concernant les communications transmises à la clientèle (Régime de rentes et prestations familiales) avec les différents intervenants de la Régie. Ce processus permet de mieux coordonner l'expédition de documents (l'avis annuel, les relevés d'impôt, les relevés de participation au Régime de rentes, les communications liées aux modifications des régimes, les envois spéciaux) et l'effectif, dans le but de répartir l'affluence des appels.
- Depuis mars 2001, la clientèle est avisée par un message du délai d'attente avant de parler à un préposé. Le délai probable est calculé selon l'observation des cinq dernières minutes.

De plus, la Régie met en place depuis quatre ans un centre temporaire d'appels pour pallier la forte demande de renseignements due à l'envoi de l'avis annuel relatif aux prestations familiales. Trente préposés ont répondu à au-delà de 50 000 demandes d'information au cours des mois de juillet, août et septembre.

Finalement, un sondage effectué en cours d'année a révélé que, de façon générale, les clients qui ont communiqué avec la Régie par téléphone se déclarent très (80 %) ou assez (19 %) satisfaits du service reçu.

La rencontre des clients à nos centres de service à la clientèle

La Régie reçoit sa clientèle dans ses centres de service. De plus, des représentants de la Régie la rencontrent périodiquement dans 60 autres villes du Québec. Ces services sont annoncés dans les journaux locaux, et la clientèle est invitée à prendre rendez-vous pour limiter le temps d'attente.

Les préposés aux renseignements peuvent traiter immédiatement, lors des rencontres, les demandes de rentes de retraite et de prestations de décès. Ainsi, la majorité de ces rentes et prestations sont mises en paiement dès la première rencontre avec le futur bénéficiaire.

Au cours de l'année, les préposés ont rencontré 62 979 personnes comparativement à 66 687 l'an passé. Environ 90 % des rencontres concernaient le Régime de rentes. Une entrevue dure en moyenne 17 minutes (comme en 1999-2000) et le temps moyen d'attente est d'environ 3 minutes (un peu plus de 3 minutes en 1999-2000).

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Pour 80 % des clients qui se présentent à nos centres de service, limiter leur attente à 10 minutes.	87 %	87 %	82 %

Les clients qui se sont rendus à l'un de nos centres de service se sont dits, dans le cadre d'un sondage, presque à l'unanimité, très satisfaits des services reçus et agréablement surpris du délai d'attente. En effet, celui-ci est resté très inférieur au délai escompté par le client.

Les enquêtes

Les enquêtes ont pour but de permettre une décision éclairée et équitable, dans certaines situations, à l'endroit d'un requérant d'une prestation de conjoint survivant ou d'invalidité et pour effectuer des vérifications à la suite de dénonciations par une tierce personne. Ces enquêtes permettent de vérifier la conformité des renseignements déclarés par le requérant et de réunir suffisamment de documentation.

En 2000-2001, près de 1 900 enquêtes ont été réalisées. Ces enquêtes ont été effectuées par du personnel spécialement formé.

Au cours de l'année, un sondage a été mené pour mesurer la perception des clients relativement aux interventions effectuées par ce personnel et pour déterminer des pistes d'amélioration. Les résultats ont révélé une grande satisfaction de la clientèle dans ses communications avec le personnel.

Le programme Brancher les familles sur Internet

Le 14 mars 2000, lors du discours sur le budget, le gouvernement du Québec annonçait un nouveau programme qui avait pour but d'augmenter le taux de branchement des familles québécoises sur Internet.

Plus précisément, le programme s'adressait aux familles qui recevaient des allocations familiales de la Régie des rentes du Québec. Le programme est entré en vigueur le 1er mai 2000 et les familles avaient jusqu'au 31 mars 2001 pour s'inscrire.

La responsabilité de ce programme a été confiée au ministère de l'Industrie et du Commerce (MIC). Compte tenu de son expertise au regard de ses relations avec la clientèle des bénéficiaires d'allocations familiales et dans l'opération d'un centre d'appels, la Régie a accepté de collaborer avec le MIC à la mise en place de ce programme.

La participation de la Régie consistait à :

- mettre en place et gérer un centre d'appels pour répondre à la clientèle visée par le programme ;
- vérifier l'admissibilité des familles désirant bénéficier du programme ;
- émettre des attestations d'admissibilité à la clientèle ;
- répondre aux plaintes relatives à ce programme.

Une fois leur attestation reçue, les familles pouvaient conclure une transaction d'achat ou de location d'ordinateur avec un fournisseur inscrit auprès du MIC ou demander leur branchement sur Internet.

Les préposés de la Régie ont répondu à plus de 550 000 demandes de renseignements par téléphone, télécopieur, courrier ou courriel et ils ont émis près de 350 000 attestations d'admissibilité au programme.

Enfin, soulignons que tous les coûts assumés par la Régie dans le cadre du programme seront entièrement remboursés par le MIC.

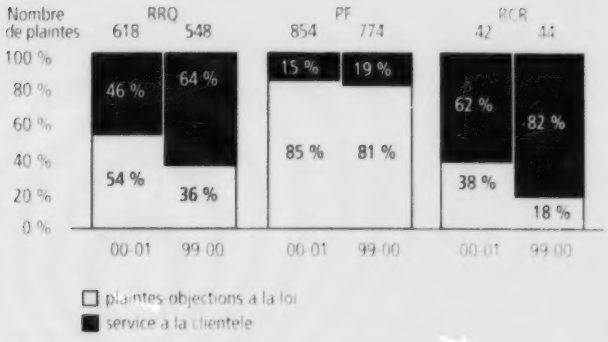
La gestion des plaintes

Le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes reçues de la clientèle. Il répond aux clients insatisfaits et tente de résoudre de façon raisonnable, juste et équitable les difficultés qui sont portées à sa connaissance.

Le Commissaire élabore également des recommandations pour l'amélioration et l'adaptation des services à la clientèle et contribue à faire évoluer les lois et les programmes administrés par la Régie. Au cours de l'année 2000-2001, le Commissaire a adressé 11 recommandations à l'organisme, certaines touchant le service à la clientèle et d'autres, des modifications législatives.

La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction de la clientèle concernant un service qu'elle rend ou d'une objection de sa part à un élément d'une loi ou d'un programme qu'elle administre. Cette année, le Commissaire aux services a traité 1 514 plaintes, comparativement à 1 366 en 1999-2000.

Répartition du nombre de plaintes par régime entre les objections à la loi ou à la réglementation et le service à la clientèle



Ces données révèlent que la proportion des plaintes qui portent sur le service à la clientèle est en baisse dans toutes les catégories.

Les plaintes liées à la loi et à la réglementation

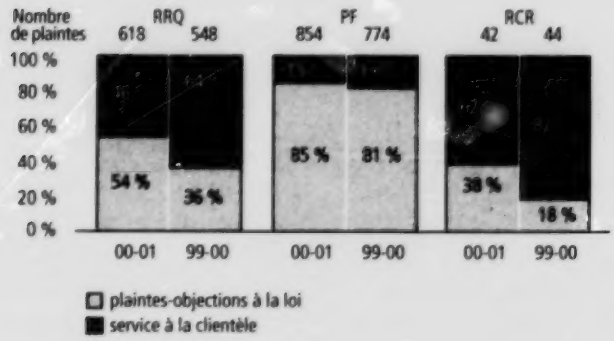
Dans le cas du Régime de rentes, les trois sujets de plaintes les plus importants portent sur la rente d'invalidité (38 %), la rente de retraite (21 %) et la rente de conjoint survivant (12 %). Pour la rente d'invalidité, les plaintes touchent principalement l'admissibilité et le délai de carence pendant lequel cette rente n'est pas payable. Pour la rente de retraite, les plaintes concernent l'obligation de cotiser après le début du paiement de la rente et la date précise du début de la rente selon les conditions prévues dans la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Pour la rente de conjoint survivant, il y a encore une grande insatisfaction liée à la diminution du montant de la rente à 65 ans et au refus de reconnaître le statut de conjoint de fait ou de conjoint de même sexe pour certains clients.

En ce qui concerne les prestations familiales, presque tous les clients qui se sont adressés au Commissaire aux services étaient mécontents de la modification législative qui a fait en sorte de diminuer le montant de l'allocation familiale. Cette modification découlait de l'augmentation de la prestation fiscale canadienne pour enfant, les deux programmes étant complémentaires.

Les plaintes au regard des régimes complémentaires de retraite proviennent principalement de participants qui prétendent que le régime de rentes dont ils font partie n'est pas conforme à la loi. Quelques plaintes portent également sur le manque de flexibilité des fonds de revenus viagers qui imposent des règles strictes de retraits annuels.

La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction de la clientèle concernant un service qu'elle rend ou d'une objection de sa part à un élément d'une loi ou d'un programme qu'elle administre. Cette année, le Commissaire aux services a traité 1 514 plaintes, comparativement à 1 366 en 1999-2000.

Répartition du nombre de plaintes par régime entre les objections à la loi ou à la réglementation et le service à la clientèle



Ces données révèlent que la proportion des plaintes qui portent sur le service à la clientèle est en baisse dans toutes les catégories.

Les plaintes liées à la loi et à la réglementation

Dans le cas du Régime de rentes, les trois sujets de plaintes les plus importants portent sur la rente d'invalidité (38 %), la rente de retraite (24 %) et la rente de conjoint survivant (12 %). Pour la rente d'invalidité, les plaintes touchent principalement l'admissibilité et le délai de carence pendant lequel cette rente n'est pas payable. Pour la rente de retraite, les plaintes concernent l'obligation de cotiser après le début du paiement de la rente et la date précise du début de la rente selon les conditions prévues dans la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Pour la rente de conjoint survivant, il y a encore une grande insatisfaction liée à la diminution du montant de la rente à 65 ans et au refus de reconnaître le statut de conjoint de fait ou de conjoint de même sexe pour certains clients.

En ce qui concerne les prestations familiales, presque tous les clients qui se sont adressés au Commissaire aux services étaient mécontents de la modification législative qui a fait en sorte de diminuer le montant de l'allocation familiale. Cette modification découlait de l'augmentation de la prestation fiscale canadienne pour enfant, les deux programmes étant complémentaires.

Les plaintes au regard des régimes complémentaires de retraite proviennent principalement de participants qui prétendent que le régime de rentes dont ils font partie n'est pas conforme à la loi. Quelques plaintes portent également sur le manque de flexibilité des fonds de revenus viagers qui imposent des règles strictes de retraits annuels.

Les plaintes liées au service à la clientèle

Pour le Régime de rentes, les clients sont le plus souvent insatisfaits des délais de traitement d'une demande de rente d'invalidité et du déroulement de l'expertise médicale exigée par la Régie pour l'obtention de cette rente. Les lettres d'explication qui accompagnent les réclamations pour des montants versés sans droit à des clients manquent également de clarté, et le Commissaire aux services est intervenu pour donner des renseignements supplémentaires.

Pour le régime de prestations familiales, le revenu familial est pris en considération pour l'établissement du niveau de l'allocation. C'est ainsi qu'une famille qui tarde à aviser la Régie d'un changement de situation familiale, telle l'arrivée d'un nouveau conjoint, reçoit des sommes auxquelles elle n'a pas droit. Le Commissaire est intervenu pour éclaircir les lettres explicatives qui accompagnent les réclamations adressées aux familles.

Pour les régimes complémentaires de retraite, la Régie étant un organisme de surveillance, elle reçoit des plaintes qui portent sur les administrateurs de régimes ainsi que sur les employeurs qui n'offrent pas les services auxquels les participants sont en droit de s'attendre. La Régie est intervenue auprès de certains administrateurs de régimes pour accélérer le paiement d'une rente, donner des précisions quant à la rente négative qui s'applique à la rente du participant lors d'un divorce. La Régie a même émis un relevé de droit à la demande d'un participant à un régime complémentaire de retraite qui n'avait rien reçu de son administrateur de régime.

Les plaintes liées au programme Brancher les familles sur Internet

Cette année, la Régie a géré le centre d'appels pour le programme Brancher les familles sur Internet, et le Commissaire aux services a reçu les plaintes concernant ce programme. En plus des 1 514 plaintes relatives aux lois administrées par la Régie, le Commissaire a répondu à 500 plaintes au sujet de ce programme.

Les plaintes portaient dans 64 % des cas sur le programme lui-même, soit que les familles à faibles revenus n'étaient pas vraiment admissibles, car les fournisseurs refusaient de leur accorder un emprunt pour compléter le paiement de l'ordinateur ou encore que le programme aurait pu s'appliquer lorsqu'une famille possédait déjà un ordinateur, mais qu'elle voulait seulement en augmenter la puissance. Le tiers des plaintes concernaient le fournisseur d'ordinateurs ou de services de branchement à Internet. Par exemple : le fournisseur a fermé ses portes sans que la famille n'ait reçu l'ordinateur ou le service de branchement exige un forfait trop coûteux qui ne répond pas aux normes du programme. Très peu de plaintes portaient sur l'accessibilité des services offerts par la Régie, soit 3 % seulement, par exemple que la ligne téléphonique était toujours occupée ou encore que la Régie tardait à répondre à un courrier postal ou électronique.

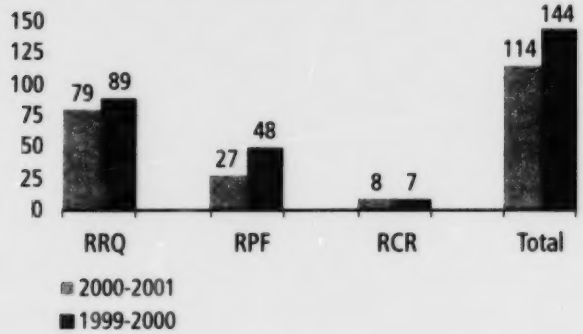
Les plaintes fondées

La Régie tient des statistiques sur le caractère fondé ou non des plaintes. Une plainte est définie comme fondée quand :

- Un correctif a été demandé ou apporté ;
- Il y a eu erreur dans l'application de la loi ;
- Le client a subi un inconvénient ;
- Il y a eu manquement à la *Charte des services à la clientèle*.

Selon cette définition, 114 plaintes ont été considérées comme fondées, comparativement à 144 l'année dernière. Le nombre de plaintes fondées sur le total des plaintes qui ont été traitées constitue le taux de plaintes fondées. Le taux de plaintes fondées est de 8 % en 2000-2001 par rapport à 11 % en 1999-2000. Le graphique qui suit présente le nombre de plaintes pour chacune des lois administrées par la Régie.

Nombre de plaintes fondées par régime



Le délai de traitement des plaintes

Le Commissaire aux services offre aux clients un service personnalisé et rapide. Il s'engage d'ailleurs à traiter les plaintes dans un délai de moins de 20 jours dans 95 % des cas. Le tableau suivant présente l'objectif de délai de traitement des plaintes et les résultats obtenus.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Traiter 95 % des plaintes en moins de 20 jours.	87 %	91 %	93 %

Le Commissaire n'a pas atteint son objectif. Le nombre de plaintes reçues au sujet des programmes administrés par la Régie a augmenté de 11 % par rapport à l'année dernière. De plus, le nombre de plaintes au sujet du programme Brancher les familles sur Internet a augmenté le nombre des plaignants de 37 % par rapport à l'année dernière sans que le nombre d'employés ne soit ajusté en conséquence étant donné la nature temporaire de ce programme. En conséquence, les délais de traitement ont augmenté pour certains clients durant les périodes particulièrement occupées, d'avril à septembre, tout en affectant le résultat global pour toute l'année malgré la bonne performance du service au cours des deux derniers trimestres, le service ayant effectivement traité 92 % des plaintes pendant cette période. L'embauche d'une personne supplémentaire est prévue pendant le deuxième trimestre de l'exercice 2001-2002, soit le trimestre le plus occupé et qui correspond à la période estivale, afin d'améliorer les délais de traitement des plaintes pendant cette période.

L'information de la clientèle

Pour informer sa clientèle, la Régie s'est donné quatre grandes lignes directrices qui encadrent ses actions.

Dans le cadre d'un centre d'expertise des services à la clientèle, la Régie a coordonné un groupe de travail afin de partager, avec cinq autres organismes gouvernementaux, l'expertise en matière de simplification des communications. Deux autres groupes de travail se sont penchés respectivement sur la gestion des plaintes et la gestion des centres d'appels.

Faciliter l'exercice des droits et responsabilités de sa clientèle

De la simplification des communications à une présence accrue autant sur Internet que dans les salons et expositions, la Régie a intensifié l'utilisation des moyens à sa disposition pour aller au-devant de sa clientèle et lui fournir l'information nécessaire afin qu'elle puisse exercer, facilement et dans les délais requis, ses droits et responsabilités.

La simplification des communications

La simplification des communications est une préoccupation de plus en plus présente à la Régie des rentes. Elle a d'ailleurs coordonné un groupe de travail visant à partager, avec cinq autres organismes gouvernementaux, l'expertise en matière de simplification des communications. Les échanges ont permis de mettre en commun les meilleures pratiques ainsi que des références bibliographiques et les liens pertinents sur Internet.

Par ailleurs, la Régie a continué de vérifier la lisibilité de certains de ses formulaires et autres publications auprès de groupes de lecteurs. Elle a poursuivi la révision de son réseau de diffusion des publications, pour joindre au bon endroit et au bon moment chaque type de client selon sa situation particulière (décès, retraite, invalidité, naissance d'un enfant, enfant handicapé, etc.). Cette communication, basée sur les « situations de vie » a d'ailleurs été étendue aux médias, au site Internet et aux séances d'information.

Les publications

Deux nouveaux numéros du magazine *Prévoir* ont été publiés cette année, l'un portant sur l'invalidité *(En cas d'invalidité grave et prolongée)* et l'autre, sur l'équité et la crédibilité du Régime de rentes *(Vous en aurez pour votre argent)*. Ces deux numéros ont été distribués gratuitement dans la revue *Mes Finances Ma Caisse*, à 200 000 exemplaires, tout en faisant l'objet d'une distribution additionnelle de 30 000 exemplaires auprès de Communication-Québec et de divers partenaires. Une attention particulière a été portée à la simplification du contenu, étant donné le caractère plus technique des sujets abordés.

La Régie a mis à jour les quelque 20 documents, dépliants et brochures d'information qu'elle produit annuellement, en maintenant ses efforts pour qu'ils soient facilement compréhensibles.

Au cours de l'année 2000-2001, de l'information générale a été transmise sur le régime des prestations familiales, notamment par la diffusion de deux brochures, l'une sur l'allocation familiale, et l'autre, sur l'allocation pour enfant handicapé. Afin de maximiser la visibilité de ces deux allocations, leur réseau de distribution a été révisé en entier. Par ailleurs, pour expliquer les modifications apportées aux montants de l'allocation familiale en août 2000, un dépliant a été joint à l'avis annuel expédié aux bénéficiaires. De plus, la Régie a collaboré à diverses publications concernant la famille.

Présence de la Régie dans les médias et sur Internet

La Régie des rentes a, encore cette année, collaboré au contenu rédactionnel et publicitaire de plusieurs médias, tant écrits qu'électroniques. Des centaines de milliers de personnes, au moins, ont ainsi été renseignées sur divers aspects des trois programmes administrés par la Régie. Que ce soit lors de chroniques diffusées dans de grands réseaux télé ou radio, de participations à des tribunes téléphoniques ou d'articles dans des journaux spécialisés, la Régie a collaboré avec une grande variété de médias pour communiquer avec la clientèle la plus diversifiée possible. La Régie a, par ailleurs, répondu à une centaine de demandes de journalistes ou recherchistes.

Présente sur l'inforoute depuis juin 1997, la Régie enrichit constamment son site Internet. Le site de la Régie est passé de 400 pages, l'an dernier, à quelque 500 pages Web d'information sur ses programmes, ses publications et formulaires en format téléchargeable, des statistiques, un jeu interactif de sensibilisation à la planification financière de la retraite, une liste de diffusion, etc. De plus, la Régie des rentes est parmi les premiers organismes gouvernementaux à offrir à ses clients la possibilité de remplir directement sur Internet un formulaire de changement d'adresse.

Le site Internet a connu une hausse importante du nombre de ses visites, qui est passé de 450 par jour, l'an dernier, à près de 1 000 par jour. De même, les demandes d'information par courriel (publications ou formulaires) ont presque triplé en un an, passant de 2 578 à 7 061.

Sur le terrain

La Régie a participé à 35 salons, congrès et expositions de différentes envergures. Elle a de plus donné 802 séances d'information sur le Régime de rentes et le programme des prestations familiales au cours desquelles une attention particulière a été donnée aux communautés culturelles. Plus de 19 000 personnes ont participé à ces séances, comparativement à 16 000 l'an dernier. Invités à évaluer les séances d'information, près de 90 % des 3 000 répondants se sont déclarés très satisfaits des éléments généraux de la présentation.

Promouvoir l'autonomie financière à la retraite des Québécois

L'un des mandats de la Régie est de sensibiliser les Québécois à la nécessité de planifier financièrement leur retraite.

Pour ce faire, elle a innové cette année en organisant un Mois de la planification financière au Québec. Cette activité a été réalisée en collaboration avec l'Institut québécois de la planification financière (IQPF), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et l'Association coopérative d'économie familiale de la Rive-Sud de Québec (ACEF). La population des six régions visitées a pu assister à des conférences dans les centres commerciaux et visiter les stands d'information de la Régie et de ses partenaires. Des chroniques et de la publicité dans les médias ont appuyé cette promotion de la planification financière de la retraite. La clientèle internaute pouvait, pour sa part, accéder à de l'information diffusée sur le portail *Canoë*, de Québecor, lequel était en lien avec le site Internet de la Régie. Au total, le Mois de la planification financière a permis de joindre quelque 500 000 personnes.

Maintenant que le relevé de participation est envoyé aux quatre ans à chaque cotisant, le dépliant qui l'accompagne a été adapté selon deux tranches d'âge : les moins de 50 ans, pour lesquels la planification financière est plus importante, et les 50 ans et plus.

La Régie a distribué quelque 80 000 nouveaux exemplaires de son *Guide de la planification financière de la retraite*, qui avait été produit l'année précédente avec l'IQPF, en collaboration avec la revue *Protégez-Vous*.

L'exposition *Générations en jeu. Le travail et après...* a été créée en 1999 en collaboration avec la Caisse de dépôt et placement du Québec et le Fonds de solidarité FTQ. Elle vise à sensibiliser la population à la nécessité de la planification financière de la retraite et à favoriser la réflexion autour de ce thème. Au cours d'une tournée régionale, elle a été présentée au Musée du Bas-Saint-Laurent, à Rivière-du-Loup, et au Centre national des expositions, à Jonquière. Jusqu'ici, quelque 325 000 personnes l'ont visitée, dont 85 000 au cours du dernier exercice financier. Des ententes ont aussi été conclues pour la présenter dans d'autres régions jusqu'en décembre 2002.

L'exposition *Générations en jeu. Le travail et après...* créée en 1999, a été présentée au Musée du Bas-St-Laurent, à Rivière-du-Loup et au Centre d'exposition, à Jonquière. Jusqu'ici, quelque 325 000 personnes l'ont visitée, dont 85 000 au cours du dernier exercice financier.

Dans le cadre du Mois de la planification financière de la retraite, la Régie a évalué l'impact des activités de communication qu'elle a mises en place. Les résultats montrent que 16 % des adultes (soit 500 000 personnes) des régions de Montréal et Québec ont vu, lu ou entendu les messages de la Régie sur la planification financière de la retraite.

La Régie a investi, en cours d'année, un coût direct moyen de 0,43 $ par adulte québécois pour informer la population sur l'importance de prévoir un revenu à la retraite qui soit complémentaire au revenu de retraite de base provenant du Régime de rentes.

Contribuer à rétablir la confiance de la population envers l'administration publique

La Régie diffusait déjà, depuis 1995, une Charte des services à la clientèle. Cette année, pour s'inscrire dans la démarche du gouvernement du Québec pour moderniser sa gestion et suivant la nouvelle *Loi sur l'administration publique*, la Régie a converti sa Charte en Déclaration de services aux citoyens. Cette déclaration est le fruit d'une réflexion d'équipe et d'une solide expérience de la Régie en matière de service à la clientèle. Le personnel de la Régie a été associé de près à cette démarche d'engagements publics envers sa clientèle.

Pour rétablir la confiance des travailleurs dans le Régime de rentes du Québec, la Régie a entamé la réalisation de diverses actions de communication, dont une large distribution du numéro du magazine *Prévoir, Vous en aurez pour votre argent*, qui portait exclusivement sur la crédibilité et l'équité du Régime.

Être à l'écoute de sa clientèle : évoluer vers un processus intégré de communication

En février 2001, et ce, pour la troisième année consécutive, la Régie a mené un sondage auprès de 2 000 personnes de 18 ans et plus. On constate notamment que le niveau de confiance envers le Régime de rentes a connu une augmentation importante, passant de 43,5 % à près de 51 %. La notoriété de la Régie est restée stable, pour sa part, avec 37 % des répondants capables de nommer l'organisme qui verse la rente de retraite. Quant à la connaissance des éléments de base du Régime, le taux est également resté stable à près de 45 %. De plus, l'influence de la distribution des relevés de participation aux personnes de 40 ans et plus sur la nécessité de préparer financièrement leur retraite a légèrement diminué, passant de près de 34 % à un peu plus de 32 %. Enfin, l'indicateur servant à vérifier si les cotisants de 40 ans et plus joints par nos activités d'information ont été sensibilisés à la nécessité de préparer financièrement leur retraite n'a pas été suivi. Il a effectivement été retiré du plan d'action 2001-2002 afin de faire place à de nouveaux indicateurs.

Au total, la Régie a tenu cette année neuf sondages, qui portaient notamment sur les attentes des clients concernant les délais de réponse et de traitement. Elle a aussi tenu des groupes de discussion afin de valider la clarté des documents destinés à la clientèle, comme les formulaires de

demande de rente de conjoint survivant et de demande d'allocation familiale. Trois groupes de discussions ont aussi été tenus en mai 2000 auprès d'internautes francophones concernant le site Internet de la Régie.

Le soutien aux employés

La documentation électronique

Afin de mieux soutenir son personnel affecté aux activités opérationnelles, la Régie a mis de l'avant un projet visant à adapter la documentation opérationnelle papier (lois et règlements, politiques, pratiques, procédures, documents didactiques, etc.) de manière à la rendre accessible électroniquement à l'instant voulu dans l'exécution d'une tâche.

Tous les outils préalables pour s'assurer de la conception, de l'intégration et de la diffusion ont été mis en place. En ce qui concerne les prestations familiales, toute la documentation est maintenant accessible électroniquement (la loi et les règlements, les pratiques opérationnelles, les procédures et les documents didactiques). Pour ce qui est du Régime de rentes, une partie de la documentation seulement est accessible (la loi et les règlements, une partie des procédures opérationnelles et du matériel didactique).

La formation à la tâche

La formation à la tâche constitue une activité importante de soutien aux unités opérationnelles. Les principaux secteurs d'activité visés en 2000-2001 sont la formation du personnel dans le cadre de la mise en place de la refonte du système des prestations familiales (plus de 800 jours de préparation de contenu et de matériel pédagogique) et la mise en place de la présentation en image pour le Régime de rentes (plus de 600 jours de préparation de contenu et de matériel pédagogique et plus de 1 500 jours apprenants).

La formation du nouveau personnel dans le cadre des activités courantes a impliqué plus de 4 000 jours apprenants. La formation à la tâche a contribué grandement à l'atteinte du 4,7 % de la masse salariale consacrée à la formation de ses ressources humaines alors que le minimum requis dans le cadre de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, est de 1 %.

Pour la mise en place de la présentation en image pour le Régime de rentes, plus de 600 jours ont été consacrés à la préparation du contenu et du matériel pédagogique et plus de 1 500 jours à la formation des employés.

La conformité des traitements

La conformité des traitements consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements à risque en regard des exigences législatives. En ce qui concerne le Régime de rentes, il porte sur les processus menant à l'acceptation ou au refus des demandes de rentes. Pour les prestations familiales, il englobe la majorité des activités importantes supportant leur paiement. Une démarche de rétroaction permet de corriger certaines erreurs et, au besoin, de déterminer les actions appropriées afin d'améliorer le service à la clientèle. La sélection aléatoire des dossiers et leur vérification s'effectuent par du personnel sous l'autorité d'une unité distincte afin d'assurer l'intégrité des résultats.

Les résultats au cours des trois dernières années sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Lors de l'attribution de la **rente de retraite**, maintenir à moins de 0,75 % le pourcentage de dossiers contenant une ou plusieurs erreurs à incidence financière.	**0,11 %**	0,18 %	0,44 %
Lors de l'attribution de la **rente de survie**, maintenir à moins de 0,75 % le pourcentage de dossiers contenant une ou plusieurs erreurs à incidence financière.	**0,33 %**	0,26 %	0,74 %
Lors de l'attribution de la **rente d'invalidité**, maintenir à moins de 1 % le pourcentage de dossiers contenant une ou plusieurs erreurs à incidence financière.	**1,23 %**	0,98 %	1,38 %

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Lors du traitement administratif des **dossiers des prestations familiales**, maintenir à moins de 1,3 % le pourcentage de dossiers contenant une ou plusieurs erreurs à incidence financière.	**0,67 %**	1,19 %	1,36 %

Dans la plupart des cas, le taux d'erreurs à incidence financière est en deçà de nos objectifs. Globalement, le pourcentage des dossiers comportant une ou plusieurs erreurs à incidence financière tend à diminuer au fil des années. Seul le traitement de la rente d'invalidité échappe à cette tendance. En effet, depuis trois ans, il demeure relativement stable. Pour l'ensemble des rentes, les trois quarts des erreurs ne sont pas de nature récurrente.

Cette année, en ce qui a trait à la rente d'invalidité, les principales erreurs touchent la détermination de la date du début de la rente. Les deux tiers de ces erreurs se concentrent dans les deux premiers trimestres de l'année. Il y a eu rappel de certains éléments en réunions d'équipe. Au cours du dernier trimestre, on a détecté très peu d'erreurs de cette nature.

Parmi les autres pistes d'amélioration recommandées, mentionnons une modification informatique afin d'automatiser un des éléments du processus de calcul pour les fins de détermination du montant des rentes. Cette amélioration permettra l'élimination de la moitié des erreurs à incidence financière pour tous les types de rente. Cette mesure devrait être opérationnelle en décembre 2001.

Cette année, on ne dénote aucune erreur dans le traitement de l'allocation pour enfant handicapé. Du point de vue des prestations familiales, la mise en opération du nouveau système des prestations familiales devrait permettre de réduire davantage le nombre d'erreurs.

L'observation de la prestation de services

Afin d'assurer la qualité des interventions du personnel affecté au service à la clientèle, des mécanismes d'observation de la prestation de services ont été établis de concert avec les représentants des employés (syndicats). Ils sont en place depuis décembre 1998 pour les appels pris dans les centres de service de Québec et de Montréal. Ces mécanismes ont été étendus au cours de la dernière année à tous les autres centres de service (décembre 2000) ainsi qu'aux séances d'information dispensées au public (janvier 2001).

Au cours de l'année, 4 671 appels reçus dans les centres de service ont fait l'objet d'écoute téléphonique. Les clients étaient informés de cet état de fait et ils pouvaient s'y soustraire sur demande. La cote moyenne des préposés a atteint la zone de maîtrise souhaitée. Ce résultat est principalement attribuable à la mise en place de mécanismes plus rigoureux de « coaching » et de formation continue. D'une part, des séances de formation sur le « coaching » ont été offertes au personnel concerné afin de mieux le soutenir dans les responsabilités de supervision. D'autre part, en 2000-2001, les employés ont profité de plus de 600 heures de formation continue sur les principaux aspects de leur tâche, soit sur l'utilisation des systèmes, l'application des normes et directives, l'utilisation des équipements et logiciels bureautiques et sur les techniques de communication.

La rétroaction de la clientèle

La qualité du service à la clientèle est également mesurée de façon périodique par des sondages ciblés offerts après une prestation de services. Présentement, la clientèle peut s'exprimer à la suite d'un appel téléphonique, d'une rencontre avec un employé de la Régie et de certains types de correspondance, notamment les avis d'acceptation pour tous les types de rentes et l'allocation pour enfant handicapé. Les résultats font l'objet de discussions dans l'équipe de gestion concernée afin d'apporter des correctifs, s'il y a lieu, dans les plus brefs délais.

Les suggestions du personnel

Finalement, la Régie offre à son personnel la possibilité de s'exprimer sur l'amélioration du service à la clientèle. Un système de collecte de suggestions a ainsi été mis en place en 1998 auprès des préposés qui répondent aux demandes de renseignements. D'ici l'été 2001, il sera étendu aux autres unités administratives en contact avec la clientèle externe. Au 31 mars 2001, plus d'une centaine d'employés ont formulé 152 suggestions sur une variété de sujets, dont 75 % ont été retenues. Tous les employés ont été informés rapidement des décisions prises par suite de leurs suggestions.

La protection des renseignements personnels

La Régie accorde toujours une grande importance à la protection des renseignements personnels de ses clients.

Elle prend les meilleurs moyens possible pour l'assurer. Ainsi, elle dispense de la formation à ses employés, pour que chacun comprenne bien ses responsabilités. Elle contrôle régulièrement les accès aux fichiers informatiques. Elle dispose également d'une série de mesures de sécurité et de règles de conduite dont l'application est régulièrement vérifiée par les auditeurs internes. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique, regroupant huit personnes, assurent le soutien sur une base continue en ces domaines.

Le comité sur la sécurité et la protection des renseignements personnels, dirigé par le président, veille à la mise en œuvre du plan d'action qu'il a approuvé en mars 2000, pour les exercices financiers 2000-2001 et 2001-2002. Le plan 2000-2002 incorpore les exigences légales et administratives auxquelles la Régie est assujettie. Il prévoit en outre la sensibilisation du personnel, la diffusion de directives sur l'utilisation des nouvelles technologies, la poursuite de la révision des profils d'accès aux fichiers informatiques, l'automatisation du contrôle de ces accès et d'autres mesures de sécurité informatique. Son budget est de plus d'un million de dollars.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la sécurité de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la collaboration de ses employés. Le président signifie ses attentes en matière de protection des renseignements personnels aux membres de la direction, qui les transmettent à tous leurs employés.

Chaque gestionnaire doit tenir, chaque année, une rencontre avec son personnel sur la déontologie au cours de laquelle les principes de la protection des renseignements personnels sont rappelés. De nombreux autres moyens sont utilisés pour sensibiliser continuellement le personnel à cette question : information sur leurs obligations lors de l'accueil et de diverses réunions, adoption et diffusion de directives, articles dans le journal interne et messages particuliers. Au cours de la dernière année, différents sujets ont été abordés, dont l'utilisation du télécopieur, la

destruction des documents et l'utilisation du courrier électronique et d'Internet. Dans ce dernier cas, une directive a été diffusée à tout le personnel ; elle établit les règles pour assurer la protection des renseignements personnels et des systèmes d'information ; elle encadre l'utilisation de ces outils à des fins personnelles et prohibe l'utilisation à des fins illicites ou abusives.

En outre, lors de la dotation de postes de chef d'équipe et de personnel d'encadrement, la connaissance des lois, règlements et pratiques administratives liés à la protection des renseignements personnels est considérée.

La formation des employés constitue aussi l'un des moyens les plus efficaces pour s'assurer du respect de la Loi. Les nouveaux employés qui sont en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur l'accès aux renseignements personnels. De plus, dans le cadre de son plan de formation continue en protection des renseignements personnels, des groupes d'employés participent périodiquement à des séances de formation.

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la Loi, les citoyens peuvent demander d'avoir accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie.

Pour traiter ces demandes, la Régie a constitué un réseau de 16 répondants représentant chacune des directions et certains services. Ces répondants s'assurent que les demandes sont traitées de façon uniforme et conforme à la Loi. Au besoin, l'équipe de la responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels intervient.

De plus, le personnel dispose de procédures de travail pour l'accès aux renseignements personnels. En cours d'année, les procédures du secteur des prestations familiales ont été révisées.

Pour sa part, la responsable a rendu quelque 300 décisions ; quatre d'entre elles ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information. Trois de ces appels sont en attente d'une date d'audition.

Les ententes de communication de renseignements personnels

Afin de permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée ; la Régie est partie à 30 ententes de ce genre. Elle communique également à un organisme public certains renseignements pour lui permettre d'administrer un programme dont il a la gestion. La liste de ces ententes est présentée à l'annexe 2.

La Régie a conclu cinq ententes pour l'application d'une convention collective ou de conditions de travail, portant leur nombre à 208. Essentiellement, ces ententes précisent les modalités de communication à un employeur de l'information nécessaire à l'intégration de la rente d'invalidité de la Régie à la prestation d'assurance-salaire qu'il verse à l'un de ses employés.

Un inventaire des ententes de communication de renseignements personnels ainsi que des contrats dont l'exécution a requis l'accès à des renseignements personnels a été effectué et leur conformité à la Loi a été vérifiée. Cet exercice a également permis de s'assurer que le registre des communications, exigé par la Loi, était bien tenu.

La protection des renseignements provenant du ministère du Revenu

La Régie reçoit du ministère du Revenu des renseignements sur les revenus et les cotisations des travailleurs, soit pour tenir le Registre des cotisants du Régime de rentes, soit pour établir l'admissibilité à la prestation familiale. Ces renseignements sont assujettis à une protection particulière établie par la *Loi sur le ministère du Revenu* et par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. La Régie assure la protection de ces renseignements et respecte les modalités particulières à leur communication à des tiers. Entre autres, depuis le 5 décembre dernier, elle doit obtenir un avis de la Commission d'accès à l'information sur les mesures de protection pour tout contrat d'entretien ou de développement de systèmes informatiques, de traitement informatique de données ou de destruction de documents.

Les priorités d'action pour l'exercice financier 2001-2002

Le comité sur la sécurité et la protection des renseignements personnels veillera à la mise en œuvre des mesures prévues dans le plan opérationnel de la sécurité 2000-2002. L'accent sera mis sur la poursuite de l'automatisation de la gestion des permissions et autorisations d'accès et de l'exploitation des traces d'accès aux banques de données sur la clientèle.

En outre, la Régie posera un diagnostic sur la conformité des profils d'accès au Registre des cotisants à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, comme l'a demandé le gouvernement, dans le cadre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels.

La politique linguistique

La Régie s'est dotée, en 1997, d'une politique linguistique pour baliser les communications écrites et orales et renforcer la priorité accordée à une langue simple et correcte. Elle a valeur de directive interne et doit être suivie par tous les membres du personnel, conformément aux principes énoncés dans la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Un comité permanent, présidé par la vice-présidente aux Services à l'organisation, veille à son application.

L'information écrite destinée à notre clientèle respecte les normes du français dans sa forme intégrale. Seules les données nominatives (nom, prénom et adresse) dans les communications automatisées ne sont pas conformes, car ils sont en caractères majuscules non accentués. Ce problème doit être réglé de concert avec les différents organismes gouvernementaux qui échangent des données avec la Régie. La Régie attend les orientations et le plan d'action préconisés par l'Office de la langue française du Québec pour s'y conformer.

En 2000-2001, des efforts ont été faits auprès des organismes hors du Québec pour les sensibiliser à l'obligation de la Régie d'utiliser le français dans tous les contrats conclus avec ses fournisseurs, sans égard à l'endroit où se trouve leur établissement. Sur les neuf contrats conclus avec des fournisseurs hors du Québec, quatre ont été conclus uniquement en français, tandis que cinq sont en français et en anglais. Cependant, dans tous les cas, la version française est, le cas échéant, admissible en preuve devant les tribunaux.

Le partenariat avec d'autres organisations

Le partenariat pour l'administration de programmes

La Régie a conclu des ententes avec plus de trente organismes-partenaires du secteur public, de manière à se procurer les renseignements dont elle a besoin pour assumer pleinement et efficacement sa mission.

Pour le Régime de rentes, ces partenaires sont entre autres le ministère du Revenu du Québec qui voit à la perception des cotisations au Régime, le Directeur de l'état civil, qui transmet à la Régie les renseignements relatifs aux naissances et aux décès, et le ministère de la Justice, qui transmet l'information lui permettant de traiter les cas de partage des revenus de travail.

Pour le régime de prestations familiales, le ministère du Revenu du Québec fournit à la Régie l'information dont elle a besoin concernant le revenu familial net. L'Agence des douanes et du revenu du Canada lui transmet les données sur les nouvelles naissances, les adoptions et les changements dans le dossier de la famille. Finalement, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale verse une aide financière aux familles dans le besoin en attendant le versement des prestations familiales, et la Régie la lui rembourse.

Le partenariat pour nous aider à servir notre clientèle

La Régie prend différents moyens pour garantir aux clients l'accessibilité aux services et la simplification de leurs démarches auprès d'elle ainsi que pour s'assurer que les travailleurs soient au courant de l'importance de planifier leur retraite et reçoivent de l'information efficace pour l'exercice de leurs droits et de leurs responsabilités. Un de ces moyens est le partenariat en matière de service à la clientèle.

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Régie a signé sept nouvelles ententes de partenariat de ce type. Les organismes avec lesquels des ententes ont été signées sont la Fédération des travailleuses et travailleurs du Québec, la Fédération de l'âge d'or du Québec, la Chambre des notaires du Québec et quatre nouveaux partenaires accrédités de service aux nouveaux immigrants qui se sont joints aux quarante et un partenaires existants pour un grand total de quarante-huit partenaires. L'alliance avec ces partenaires contribue à la réalisation des objectifs de la Régie auprès de personnes de divers domaines tels le droit, la finance, les services sociaux et communautaires, les avantages sociaux et les syndicats.

Plusieurs projets ont été réalisés, dont le but était de mieux renseigner le personnel des organismes partenaires sur ses services, de sorte qu'ils puissent répondre plus adéquatement aux besoins de leurs clients, ou d'améliorer la rapidité et la qualité du traitement administratif de certaines demandes de service.

Mentionnons :

- La formation de conseillers des organismes régionaux de l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) ou la formation de planificateurs financiers et de conseillers du Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FSTQ) ;
- Des réunions d'information ou de consultation à un comité de travail regroupant, entre autres, l'Association canadienne de compagnies d'assurance de personnes (ACCAP) et le Regroupement des assureurs de personnes à charte du Québec (RACQ) ;
- La participation de la Régie par la tenue d'une conférence, d'un kiosque ou l'animation d'un atelier à divers congrès : la Fédération des travailleuses et des travailleurs du Québec (FTQ), le Barreau du Québec, la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) et l'Institut québécois de planification financière (IQPF) ;
- La rédaction d'une dizaine d'articles pour les publications du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires du Québec et de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD) ;
- La réalisation du Mois de la planification financière en collaboration avec l'IQPF ou l'exposition *Générations en jeu. Le travail et après...* avec le FSTQ ;

- La distribution, avec la participation de la Corporation des thanatologues du Québec, de plus de 5 000 formulaires « reçu-type » aux thanatologues et de 10 000 exemplaires du *Guide de la planification financière de la retraite* aux membres du Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FSTQ) et à ceux de l'IQPF, avec la coopération de ces organismes ;
- Plusieurs revues, brochures et dépliants de la Régie transmis à la clientèle grâce à la participation de nos partenaires.

Le partenariat avec les autres pays pour éviter la double cotisation

Au 31 mars 2001, il y avait 22 ententes internationales en vigueur. Le but de ces ententes est de permettre au travailleur détaché par son employeur de continuer à cotiser au Régime de rentes et de ne pas cotiser au régime du pays étranger.

Ceux qui ont cotisé au Québec et à l'étranger peuvent à chaque endroit demander une partie de leurs prestations de survivant ou d'invalidité qui représente leur participation dans chacun des régimes.

La Régie participe aux négociations qui ont lieu au Québec. C'est le ministère des Relations internationales qui prend l'initiative d'inviter les pays à négocier, souvent après les négociations avec le Régime de pensions du Canada.

La recherche des meilleures pratiques : Les comparaisons et échanges avec les autres organisations (balisage - *benchmarking*)

Bref historique et situation actuelle

Dès 1992, dans le cadre de l'élaboration de son *Plan stratégique 1993-1996*, la Régie a formulé une orientation favorisant l'utilisation systématique du balisage comme moyen d'optimiser ses services, ses performances et sa gestion. De 1993 à 1997, elle a réalisé plusieurs études comparatives (*benchmarking*). En tirant ainsi profit de l'expérience des meilleures organisations publiques ou privées, elle a pu améliorer ses produits, services et façons de procéder.

Au cours de cette période, la Régie a fait appel au balisage pour les sujets qui avaient trait aux processus et dossiers courants dont l'importance était très grande en raison de leur impact sur le service à la clientèle, de l'envergure des budgets qui leur étaient consacrés et du grand nombre d'employés impliqués.

Pour toutes les interventions de balisage, les sujets étaient choisis par la Direction de la Régie selon un ordre de priorité établi en fonction des trois critères précédents. Un budget était prévu chaque année à cette fin. Au regard de la méthodologie, la Régie s'est alors dotée d'un premier cadre normatif.

De 1993 à 1997, divers processus ont fait l'objet de balisage, tels la gestion des plaintes, la gestion des rentes et des services à la clientèle, la sélection des candidats préposés aux renseignements, la rétroaction du Commissaire aux services dans l'organisation, le centre de traitement informatique et les centres d'appels téléphoniques de Québec et Montréal.

Depuis 1998, la notion de balisage est en transition à la Régie en raison du déploiement étendu d'Internet dans l'organisme et de l'ouverture que cette innovation a apportée au point de vue de la quantité et de la qualité de l'information accessible à nos recherchistes des trois grands domaines d'activités, à savoir : les services à la clientèle, la gestion des ressources et le développement des grands dossiers de gestion.

La recherche sur Internet des meilleures pratiques et des meilleures performances (de niveau mondial) est en voie de devenir la méthode de balisage la plus utilisée et la plus bénéfique à la Régie. Dans chacun des domaines d'activité, cette nouvelle source d'information suscite un intérêt sans précédent et des personnes y effectuent des recherches spécialisées et de la collecte d'information aux fins d'optimisation.

Entre autres, la banque de données de l'APQC (American Productivity and Quality Center, International Benchmarking Clearinghouse, É.-U.) est, depuis le début de l'année 2000, accessible aux recherchistes de la Régie. L'accès à cette banque de données est réservé aux membres de l'APQC, dont fait partie la Régie. Ce site traite des meilleures pratiques administratives repérées à l'échelle mondiale par cet organisme privé à but non lucratif dans le cadre des études de balisage qu'il a effectuées ou qu'il a analysées. De l'information de balisage y est véhiculée au regard de tous les aspects opérationnels ou de gestion d'une grande organisation privée ou publique.

Dans le développement des grands dossiers de gestion (vision d'organisation, évaluation de programmes, planification stratégique, modèle de gestion intégrée, planification annuelle, fixation des objectifs, budgétisation, déclaration de services aux citoyens, reconnaissance et reddition de comptes), on favorise l'analyse des sites Internet des grands organismes publics des pays considérés comme novateurs. L'adaptation de la méthodologie du Mercatus Center (Université George Mason, É.-U.) pour l'autoévaluation de notre rapport annuel effectuée à l'automne dernier, l'analyse du « Virginia's Performance Budgeting Process » afin d'en importer éventuellement les concepts, la recherche relative à ce qui se fait dans le monde en matière de reconnaissance formelle des employés et celle qui a été effectuée tout récemment pour déterminer le contenu souhaitable d'une déclaration de services aux citoyens sont des exemples qui montrent la façon dont la Régie tire profit des recherches sur Internet.

Néanmoins, la Régie continue d'échanger de façon régulière avec d'autres organisations au sujet des pratiques et des performances. La consultation élargie effectuée dans le cadre de la recherche des enjeux en matière de gestion du personnel, celle qui est effectuée au regard de la gestion des plaintes, la rencontre avec la « Social Security Administration » (É.-U.) portant sur la prestation de services par voie électronique, les rencontres avec les représentants du Régime de pensions du Canada (RPC) relativement à l'établissement d'un tableau de bord d'indicateurs communs, de même que celles qui ont été faites dans le cadre du Centre d'expertise en matière de services aux citoyens et de gestion de la performance, sont des exemples d'échanges effectués au cours de la dernière année.

Le Centre d'expertise, créé sur proposition de la Régie des rentes, regroupe des représentants de six grands organismes publics québécois qui échangent sur des sujets d'intérêt commun. Au cours de l'exercice 2000-2001, les échanges et travaux ont porté, entre autres, sur les meilleures pratiques de reconnaissance envers les employés, de simplification des communications écrites avec la clientèle, de traitement des plaintes et de gestion des centres d'appels.

En raison entre autres des investissements qu'elle a effectués depuis 1993 dans la recherche de l'optimisation par le balisage et ses retombées, la Régie est un organisme souvent consulté et elle est parfois considérée comme un organisme-modèle dans les trois grands domaines d'activité (services à la clientèle, gestion des ressources, développement des grands dossiers de gestion). Les retombées du balisage effectué au cours de la dernière année sont susceptibles de maintenir cet intérêt chez les autres organismes envers ce qui se fait et se développe à la Régie.

En 2000-2001, la Régie

... a inscrit des renseignements à son Registre des cotisants pour plus de 3 500 000 personnes ;

... a envoyé 574 400 relevés de participation à des cotisants au Régime de rentes. Elle prévoit de plus en envoyer un tous les quatre ans, à chacun des cotisants ;

... a versé 6,1 milliards de dollars à près de 1 200 000 bénéficiaires ;

... a traité 9 247 demandes de partage des revenus de travail, dont 92 % en moins de 30 jours ;

... a traité 73 612 demandes de rente de retraite, dont 83 % en moins de 30 jours ;

... a traité 21 361 demandes de rente de conjoint survivant, dont 79 % en moins de 30 jours ;

... a traité 16 536 demandes de rente d'invalidité, dont 59 % en moins de 75 jours. Ces demandes exigent généralement un traitement plus complexe ;

... a dépassé ses objectifs à l'égard des demandes de révision, à l'exception de celles concernant la rente d'invalidité ;

... a ramené ses frais d'administration par bénéficiaire à 53,47 $.

Le Régime de rentes au quotidien

Le Régime de rentes du Québec a commencé ses opérations le 1er janvier 1966. Il constitue pour le travailleur une assurance contre la perte de revenus de travail en cas de retraite, d'invalidité ou de décès.

Les cotisations au Régime de rentes du Québec

Les cotisations sont payées en parts égales par les travailleurs et leurs employeurs au taux fixé par la Loi. Pour 2001, ce taux est de 4,3 % pour chacune des parties ou de 8,6 % pour les travailleurs autonomes. Puisque le maximum des gains sur lequel s'applique ce taux est de 38 300 $ pour 2001, moins l'exemption générale de 3 500 $, les cotisations maximales sont de 1 496,40 $ pour un salarié et 2 992,80 $ pour un travailleur autonome. Ces cotisations sont perçues par le ministère du Revenu, puis remises à la Régie.

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* offre aussi la possibilité aux travailleurs salariés de 55 ans et plus de réduire leur temps de travail, pour prendre progressivement leur retraite sans pour autant diminuer leurs cotisations au Régime de rentes du Québec, donc leur future rente de retraite. Les travailleurs intéressés doivent conclure une entente avec leur employeur pour continuer à cotiser au Régime de rentes comme si leur salaire n'avait pas été réduit. Pour leur faciliter la prise de décision, nous leur offrons de faire une simulation des effets de la retraite progressive sur leur future rente de retraite. En 2000-2001, peu de Québécois se sont prévalus de cette possibilité. En effet, nous avons fait 70 simulations et autorisé quatre visas de retraite progressive, comparativement à 140 simulations et sept visas de retraite progressive l'année précédente.

Tous les revenus des travailleurs, tant salariés qu'autonomes, ainsi que leurs cotisations au Régime de rentes sont enregistrés au Registre des cotisants, et ce, depuis la mise en vigueur du Régime. En 2000-2001, des inscriptions ont été faites pour 3 536 969 personnes. Ces renseignements proviennent des relevés d'emploi et des déclarations de revenus. De façon à ce que les bénéficiaires du Régime reçoivent les sommes auxquelles ils ont droit, la Régie s'assure, par divers contrôles, de l'exactitude des données inscrites.

Le relevé de participation

Le relevé de participation sert à informer les Québécois sur les cotisations qu'ils ont versées au Régime de rentes. Le cotisant peut donc y vérifier si ses revenus annuels de travail sont correctement inscrits et demander, s'il y a lieu, des corrections. Il indique également le montant de la rente de retraite qu'ils ont acquis et celui de la rente qu'ils pourront recevoir à l'âge de la retraite s'ils continuent à cotiser au même rythme. De plus, le relevé de participation indique les montants qui pourraient être versés au cotisant en cas d'invalidité, ou à sa famille en cas de décès.

Pour concrétiser sa volonté de convaincre les travailleurs de l'importance de planifier financièrement leur retraite, la Régie a décidé de leur envoyer régulièrement le relevé de participation. Auparavant émis principalement sur demande, le relevé de participation est maintenant expédié aux quatre ans, à tous les travailleurs de 24 ans ou plus. Cette nouvelle approche a débuté en novembre 2000. La Régie prévoit émettre ainsi au moins 700 000 relevés chaque année.

En 2000-2001, nous avons délivré 574 401 relevés de participation, soit de notre propre initiative, soit à la demande du cotisant ou par l'entremise des employeurs.

Objectif		Résultats	
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Envoyer 500 000 relevés de participation.	**574 401**	555 141	748 481

Le partage des revenus de travail

Les revenus de travail inscrits au compte des travailleurs peuvent être modifiés à la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile de mariage ou d'une séparation d'ex-conjoints de fait.

En effet, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit le partage entre les ex-conjoints pour la période du mariage, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé. La Régie reçoit du ministère de la Justice les jugements de divorce, de séparation légale ou d'annulation civile de mariage prononcés au Québec. Dans les cas où il n'y a pas eu renonciation, elle procède au partage et envoie un avis de partage à chacun des ex-conjoints.

Depuis le 1er juillet 1999, les ex-conjoints de fait peuvent également présenter conjointement une demande de partage de leurs revenus de travail pour la période de vie commune. Ils devront avoir cessé de faire vie commune après le 30 juin 1999 et être séparés depuis au moins 12 mois avant de pouvoir présenter une demande de partage à la Régie.

La Régie offre aussi aux conjoints qui veulent mettre fin à leur union la possibilité d'obtenir une simulation des effets du partage sur leur rente de retraite avant de prendre une décision. Cette année, nous avons fait 4 410 simulations et analysé 18 825 jugements. Le partage a été fait et les avis de partage envoyés pour 9 247 de ces jugements. L'an passé, nous avions fait 3 913 simulations, analysé 20 667 jugements et envoyé des avis de partage pour 9 388 de ces jugements.

Objectif		Résultats	
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Traiter 85 % des demandes de partage des revenus de travail en moins de 30 jours.	**92 %**	79 %	58 %

Les prestations du Régime de rentes

Pour la rente de retraite, d'invalidité et de conjoint survivant, le montant des prestations est établi d'après les cotisations versées au Régime et le nombre d'années de cotisation. Pour 2001, les versements maximums sont les suivants :

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximum en 2001	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite	60 ans au moment de la retraite	542,50 $	6 510,00 $
	65 ans au moment de la retraite	775,00 $	9 300,00 $
	70 ans ou plus au moment de la retraite	1 007,50 $	12 090,00 $
Rente d'invalidité		935,09 $	11 221,08 $
Rente de conjoint survivant	moins de 45 ans :		
	• sans enfant à charge et non invalide	381,26 $	4 575,12 $
	• avec enfant à charge mais non invalide	619,17 $	7 430,04 $
	• invalide, avec ou sans enfant à charge	644,47 $	7 733,64 $
	de 45 à 54 ans	644,47 $	7 733,64 $
	de 55 à 64 ans	690,22 $	8 282,64 $
	65 ans ou plus	465,00 $	5 580,00 $

Pour la prestation de décès, la rente d'orphelin et la rente d'enfant de personne invalide, le montant des prestations est fixe. Les versements sont les suivants :

Type de prestation	Versement en 2001
Rente mensuelle (annuelle) d'orphelin et d'enfant de personne invalide	56,65 $ / (679,80 $)
Prestation de décès (versement unique)	2 500,00 $

Les demandes de prestations doivent être présentées par écrit. La Régie rend sa décision par écrit et, si elle ne peut accorder la rente demandée, elle en donne le motif. De plus, toute personne qui croit que la décision rendue ne lui rend pas justice peut en demander la révision à la Régie. La décision en révision peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec.

La Régie et l'organisme qui administre le Régime de pensions du Canada échangent des données nécessaires pour s'assurer d'établir correctement le montant des prestations qu'ils doivent verser aux personnes qui ont participé aux deux régimes.

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Régie a versé 6,1 milliards de dollars à près de 1 200 000 bénéficiaires. Le paiement a été fait par chèque ou par dépôt direct, selon le choix du bénéficiaire.

Type de prestation	Nombre de bénéficiaires (moyenne annuelle)	Montant versé (en millions de dollars)
Rente de retraite	930 827	4 243
Rente de conjoint survivant	302 675	1 201
Rente d'invalidité	53 079	531
Rente d'orphelin	24 200	19
Rente d'enfant de personne invalide	7 771	9
Prestation de décès	35 903	83
TOTAL	**1 213 521***	**6 086**

* Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées (140 934 bénéficiaires) ne sont comptés qu'une seule fois.

L'attribution des rentes de retraite

La rente de retraite est payée au cotisant à compter de 65 ans, ou à partir de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il a un revenu inférieur à 9 575 $ pour 2001.

Au cours de l'année, la Régie a traité 73 612 demandes de rente de retraite, comparativement à 68 913 en 1999-2000, soit une augmentation de 6,8 %. Le traitement de certaines demandes de rente de retraite peut nécessiter des validations auprès d'organismes externes ou du client lui-même, ce qui influe sur le temps de traitement.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Traiter 80 % des demandes de rente de retraite en moins de 30 jours.	**83 %**	79 %	73 %

La Régie peut, à certaines conditions, diviser les rentes des conjoints mariés, sur demande du bénéficiaire ou de son conjoint. Depuis le 1er juillet 1999, il est aussi possible pour les conjoints de fait de diviser les rentes de retraite. Dans ce cas-ci, la demande doit être faite par les deux conjoints. En 2000-2001, la Régie a reçu 1 934 demandes de division de rente de retraite comparativement à 2 015 l'année précédente.

L'attribution des prestations de survivants

Le décès d'un travailleur donne droit aux prestations de survivants si le demandeur se qualifie au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

La Régie a traité 21 361 demandes de rente de conjoint survivant, comparativement à 22 038 l'année précédente, soit une diminution de 3,1 %. Toutes ces demandes ne peuvent être traitées dans un même délai, car certaines nécessitent plus de renseignements, notamment celles qui proviennent des conjoints de fait. Cette situation est attribuable aux vérifications supplémentaires qui sont nécessaires pour établir leur admissibilité.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Traiter 75 % des demandes de rente de conjoint survivant en moins de 30 jours.	**79 %**	67 %	74 %

L'attribution des rentes d'invalidité

Lorsque l'état de santé d'un cotisant s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, la Régie peut lui verser une rente ainsi qu'à l'enfant dont il a la charge, s'il se qualifie au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

La Régie a traité 16 536 demandes de rente d'invalidité, soit 2,1 % de moins que l'année précédente (16 890). L'information médicale reçue est parfois insuffisante pour traiter ces demandes. La Régie doit alors effectuer des démarches auprès des médecins traitants et des hôpitaux, ce qui augmente le délai de traitement. Au cours de la dernière année, environ 29 % des dossiers reçus ont nécessité de telles démarches.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Traiter 60 % des demandes de rente d'invalidité en moins de 75 jours, à compter du moment où la demande est complète.*	**59 %**	59 % **	64 % **

Note : On note une augmentation d'environ 10 % du nombre de demandes nécessitant de l'information médicale complémentaire. Des délais supplémentaires ont donc été nécessaires pour traiter ces demandes.

* Une demande est considérée comme complète au moment où la Régie a reçu les deux documents demandés, soit la demande de rente d'invalidité du requérant et le rapport médical rempli par le médecin traitant.

** En 1998-1999 et 1999-2000, l'objectif était de traiter 60 % des demandes de rente d'invalidité en moins de 60 jours. Cette donnée a été modifiée afin de la rendre comparable à celle de 2000-2001.

Les demandes de révision

Toute personne qui a des raisons de contester une décision rendue par la Régie à son égard peut en demander la révision dans les 12 mois suivant la date de cette décision. En 2000-2001, la Régie a rendu 4 667 décisions en révision, comparativement à 4 584 en 1999-2000. Au 31 mars 2001, 962 demandes étaient en cours de traitement. Les décisions concernant la retraite (7 %), l'invalidité pour raisons administratives (17 %), la survie (15 %) et le partage des gains (5 %) ont été rendues dans un délai moyen de 28 jours comparativement à 37 jours l'an dernier. Quant à celles qui concernent l'invalidité pour raisons médicales (56 %), elles l'ont été en 125 jours en moyenne parce qu'elles nécessitent une opinion médicale et, souvent même, l'expertise d'un spécialiste externe. L'an dernier, ce délai était de 144 jours.

Les principales raisons pour lesquelles les décisions rendues en première instance sont changées après l'étude de la demande de révision sont les suivantes :

- Le rapport du médecin expert qui a examiné le client à notre demande nous amène à reconsidérer notre décision ;
- Des renseignements additionnels ont été soumis par le client à l'appui de sa demande.

Objectifs	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Répondre à 80 % des demandes de révision concernant la rente d'invalidité en moins de 150 jours.	**69 %**	65 %	72 %*
Répondre à 90 % des demandes de révision concernant la rente de retraite en moins de 90 jours.	**97 %**	88 %	49 %
Répondre à 90 % des demandes de révision concernant la rente de conjoint survivant en moins de 30 jours.	**93 %**	89 %	68 %
Répondre à 90 % des demandes de révision concernant le partage des revenus de travail en moins de 90 jours.	**94 %**	93 %	94 %

* En 1998-1999, l'objectif était de répondre à 80 % des demandes de révision concernant la rente d'invalidité en moins de 180 jours. Cette donnée a été modifiée afin de la rendre comparable à celle de 2000-2001.

L'objectif de traitement des demandes de révision de la rente d'invalidité n'est pas atteint. Des mesures ont été prises favorisant une prise en charge plus rapide des demandes de révision par les médecins évaluateurs de la Régie au début de l'automne 2000. Ces mesures ont contribué à la réduction du délai et à la diminution du nombre de dossiers en cours de traitement. En mars 2001, nous avons répondu à 76 % des demandes de révision concernant la rente d'invalidité en moins de 150 jours.

Les contestations devant le Tribunal administratif du Québec

Tout refus en révision peut être contesté devant le Tribunal administratif du Québec. Depuis le 1er avril 2000, le Tribunal a reçu 892 requêtes en vertu du Régime de rentes, soit 162 de moins qu'en 1999-2000. De ce nombre, 702 concernaient la rente d'invalidité.

Le Tribunal administratif du Québec a rendu 565 décisions concernant le Régime de rentes. Les décisions de la Régie ont été maintenues dans 86 % des cas.

	2000-2001		1999-2000	
Activités	Nombre de décisions rendues	Décisions favorables à l'appelant	Nombre de décisions rendues	Décisions favorables à l'appelant
Rente d'invalidité	446	65	401	48
Autres	119	14	139	7
Décisions rendues	565	79 (14 %)	540	55 (10 %)

La vérification du maintien de l'admissibilité à une rente

La Régie fait des démarches pour vérifier si les personnes qui reçoivent une rente répondent toujours aux conditions d'attribution. À cette fin, elle demande à tous les bénéficiaires demeurant à l'extérieur du Canada de remplir une déclaration d'identité tous les deux ans afin de s'assurer qu'ils sont toujours vivants.

De plus, lorsque des revenus de travail sont inscrits au nom d'un bénéficiaire de la rente d'invalidité, elle vérifie s'il a repris le travail et, s'il y a lieu, elle exige une réévaluation médicale. S'il est établi que le bénéficiaire ne peut plus être considéré comme invalide, la Régie met fin au paiement de la rente. Un remboursement peut même être exigé. Les prestations d'invalidité de 272 bénéficiaires ont été terminées ou annulées après analyse de leurs revenus comparativement à 264 l'année précédente. Ceci représente, pour l'avenir, 10,7 millions de dollars de prestations en moins.

La Régie demande également, si elle le juge à propos, une réévaluation médicale pour certaines personnes à qui une rente d'invalidité est accordée. Par suite de ces vérifications, en 2000-2001, le paiement de 45 rentes d'invalidité a été interrompu, ce qui représente, pour l'avenir, 1,8 million de dollars de prestations en moins. En 1999-2000, on avait interrompu 47 rentes d'invalidité.

Les frais d'administration du Régime de rentes

Au cours des dix dernières années, les frais d'administration du Régime de rentes sont passés de 70,55 $ à 53,47 $ (en dollars constants) par bénéficiaire. Ce coût exclut les sommes versées au ministère du Revenu du Québec en paiement des frais de perception.

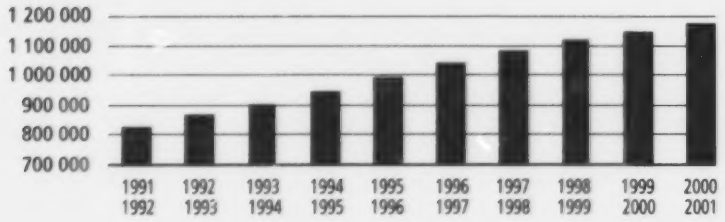
Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Malgré l'ampleur des projets à réaliser, nous maintenons l'objectif de réduire de 1 % par année nos coûts en dollars constants. Ceci revient à ramener les frais d'administration par bénéficiaire à 56,00 $ au 31 mars 2001.	**53,47 $ (+ 5,0 %)**	50,95 $ (- 7,5 %)	55,13 $ (- 0,5 %)

L'année financière de référence est celle qui s'est terminée le 31 mars 1997, moment où la Régie a été reconnue unité autonome de service. Depuis 1991-1992 jusqu'en 1999-2000, la Régie a su contenir la croissance de ses dépenses d'administration grâce à la révision de ses processus de travail, des investissements dans ses systèmes et la contribution de ses employés. La hausse des dépenses d'administration constatée en 2000-2001 reflète le virage entrepris par la Régie dans des projets associés aux technologies de l'information et dans toutes ses initiatives services-clients. Ce virage vise à répondre aux besoins croissants et futurs de la clientèle. Malgré cette hausse, le ratio des frais d'administration par bénéficiaire a diminué en moyenne de 2,3 % par année depuis le 31 mars 1997. Au cours de la même période, la clientèle a augmenté en moyenne de 3,0 % par année.

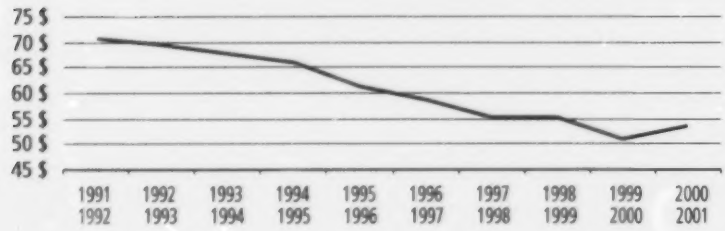
Le Régime de rentes au quotidien

Les deux graphiques suivants illustrent l'évolution du nombre de bénéficiaires du Régime de rentes au cours des dix dernières années, ainsi que l'évolution des coûts annuels par bénéficiaire pour la même période. Les valeurs sont converties en dollars de mars 2001 afin de tenir compte de l'inflation.

Évolution du nombre de bénéficiaires du Régime de rentes



Évolution des coûts annuels par bénéficiaire



Les régimes complémentaires de retraite au quotidien

En 2000-2001, la Régie

... a exercé sa surveillance sur près de 2 200 régimes complémentaires de retraite ;

... a ainsi protégé les intérêts financiers de près d'un million de participants ;

... a analysé tous les régimes sur une base uniforme (27 indicateurs) et a entrepris une intervention auprès de ceux qui le requéraient ;

... a décelé 99 % des régimes à examiner sur le plan financier dans les 90 jours de la réception des renseignements les concernant ;

... a reçu 79 demandes de terminaison de régime, dont 22 ont été traitées en utilisant le processus allégé ;

.... a généralement fourni, dans un délai d'au plus 24 heures, une réponse aux 6 900 demandes de renseignements formulées par téléphone et, dans les 30 jours, à 90 % des 336 demandes formulées par écrit ;

... a maintenu ses frais de surveillance à un niveau de 8 $ par participant actif par année.

Les régimes complémentaires de retraite au quotidien

La Régie a un double mandat à l'égard des régimes de retraite en vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle doit d'une part s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes sont conformes à la Loi. D'autre part, elle doit promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes de retraite.

La Régie est chargée d'enregistrer les régimes ainsi que les modifications qui leur sont apportées, de s'assurer que les participants reçoivent les droits minimaux prévus par la Loi, de veiller à la sécurité des prestations du régime et à la protection des droits des participants. Elle fournit information et soutien à la clientèle des régimes de retraite et intervient dans les terminaisons de régimes pour s'assurer que la Loi est respectée.

Les régimes complémentaires

Le Québec compte un peu plus de trois millions de travailleurs. Environ 42 % d'entre eux sont couverts par un régime complémentaire de retraite. Il s'agit d'un contrat en vertu duquel des travailleurs et un employeur (dans certains cas l'employeur seul) s'engagent à faire périodiquement un versement dans une caisse de retraite. Les sommes ainsi accumulées sont destinées à revenir aux travailleurs sous forme de rente. Cela constitue une pièce maîtresse pour compléter adéquatement le revenu assuré par les régimes publics (le Régime de rentes du Québec et la Sécurité de la vieillesse du gouvernement du Canada).

Le tableau suivant résume la répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec.

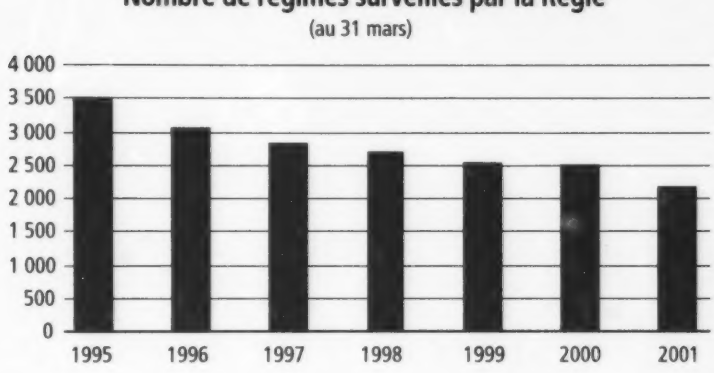
	Nombre de travailleurs du Québec (estimation au 31 mars 2001)		Pourcentage
Régimes surveillés par la Régie			
• Régimes de municipalités et d'organismes paramunicipaux	59 000		2 %
• Régimes d'autres organismes gouvernementaux incluant les universités	53 000		2 %
• Régimes privés	376 000		12 %
		488 000	16 %
Régimes non surveillés par la Régie			
• Régimes surveillés par une autre autorité canadienne			
– Autres provinces canadiennes	125 000		4 %
– Gouvernement fédéral (incluant les lois particulières)	160 000		5 %
• Autres régimes des secteurs public et parapublic*	520 000		17 %
		805 000	26 %
Travailleurs couverts par un régime complémentaire		1 293 000	42 %
Travailleurs non couverts par un régime complémentaire		**1 807 000**	**58 %**
Total		**3 100 000**	**100 %**

* Ces régimes sont administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).

Par ailleurs, à partir des données de Statistique Canada basées sur les déclarations de revenus, on estime que parmi les personnes qui n'ont pas participé à un régime de retraite au cours de l'année, environ 700 000 ont cotisé à un REER.

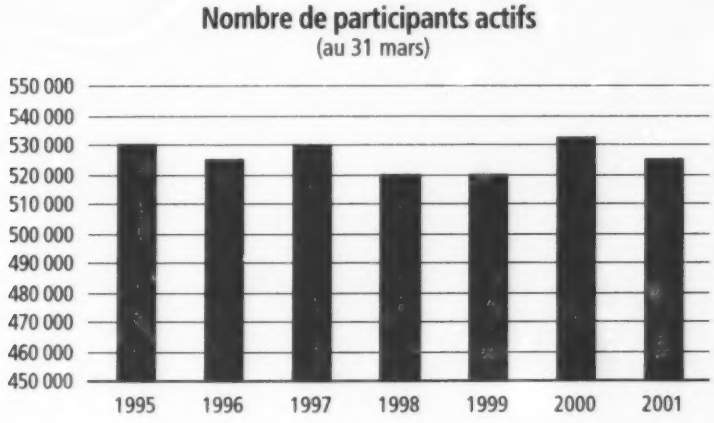
Au 31 mars 2001, la Régie avait 2 162 régimes complémentaires de retraite sous sa surveillance, soit 316 de moins que l'année dernière. Cette baisse est expliquée en partie par le retrait de 165 régimes de retraite comportant exclusivement des personnes rattachées à l'employeur (par exemple un conjoint ou un enfant). En effet, la nouvelle loi permet d'exclure de l'application de la plupart de ses dispositions ce type de régime qui compte rarement plus de dix participants.

Il est prévu que d'autres régimes comportant exclusivement des personnes rattachées à l'employeur se prévalent de l'exclusion l'an prochain, mais dans une proportion moindre. Le nombre de régimes surveillés par la Régie devrait cesser de diminuer et se stabiliser à environ 1 950 en 2003-2004.



Malgré la baisse du nombre de régimes sous surveillance, le nombre de participants diminue peu. On estime à 525 000 le nombre de travailleurs couverts par les régimes complémentaires surveillés par la Régie. De ce nombre, 488 000 travaillent au Québec, tandis que 37 000 travaillent hors du Québec.

Évolution du nombre de participants actifs des régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie



(Le nombre de participants en 2000 est une donnée préliminaire alors que le nombre de participants en 2001 est une estimation.)

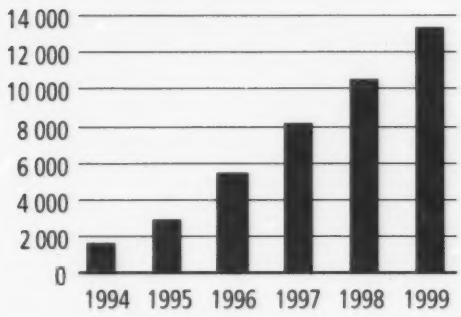
En plus des 525 000 participants actifs, les régimes surveillés par la Régie comptent environ 480 000 participants inactifs : des retraités ou bien des participants qui ont cessé leur participation active en ayant acquis droit à une rente différée ou à un remboursement et qui ont laissé leurs droits dans le régime.

Les régimes de retraite simplifiés

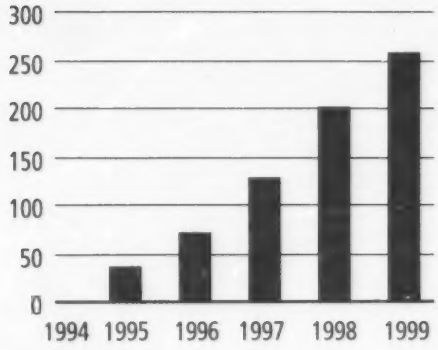
Parmi les régimes complémentaires de retraite sous surveillance, on compte 13 régimes de retraite simplifiés actifs. Il s'agit de régimes à cotisation déterminée, administrés par un établissement financier et auquel plusieurs employeurs peuvent adhérer. La Régie a élaboré ce type de régime dans le but de répondre aux besoins et attentes des petites et moyennes entreprises. Les coûts liés au fonctionnement du régime sont peu élevés, les responsabilités qui incombent aux employeurs sont peu nombreuses et le régime est facile à expliquer aux participants.

Selon les déclarations annuelles de renseignements au 31 décembre 1999, lesquelles ont été présentées en 2000, 258 employeurs adhéraient aux 12 régimes actifs à cette date. Cependant, ce qui est important dans ce type de régime, c'est le nombre de travailleurs qui y participent. Leur nombre s'élevait à 13 370, soit une augmentation de 28 % par rapport à l'année précédente.

Nombre de participants
(au 31 décembre)



Nombre d'employeurs parties aux régimes de retraite simplifiés
(au 31 décembre)



Les instruments de transfert

Tout participant qui quitte un régime de retraite, sans pour autant prendre sa retraite, peut transférer la valeur de ses droits dans un compte de retraite immobilisé (CRI). Le CRI est un REER, mais à la différence que l'argent contenu dans un CRI est immobilisé, car il doit servir à procurer un revenu à la retraite. Plusieurs établissements financiers offrent des CRI. Au cours de l'année, la Régie a enregistré 23 contrats types, ce qui porte à environ 670 le nombre de contrats types enregistrés.

Lorsque le participant désire prendre sa retraite, la valeur de ses droits qui proviennent de son régime de retraite ou de son CRI peut être transférée dans un fonds de revenu viager (FRV) plutôt que d'être convertie en rente viagère. Le FRV est un FERR (fonds enregistré de revenu de retraite), à la différence que le montant annuel qui peut être retiré du FRV est limité. Parmi les quelque 390 contrats types enregistrés auprès de la Régie, 24 l'ont été au cours de l'année. La liste des établissements financiers offrant des CRI et des FRV peut être consultée dans le site Internet de la Régie.

Les ententes de réciprocité

Depuis 1968, la Régie a conclu des ententes de réciprocité avec les autres provinces canadiennes qui ont une loi d'encadrement des régimes de retraite et avec le gouvernement fédéral en ce qui a trait au Yukon et aux Territoires du Nord-Ouest. En vertu de ces ententes, les régimes de retraite qui comptent des participants qui résident dans différentes provinces sont supervisés par une seule autorité de surveillance (appelée *autorité majoritaire*) même s'ils sont soumis à plusieurs lois. En effet, ces ententes prévoient l'application à un tel régime non seulement de la loi de l'autorité majoritaire mais aussi des autres lois d'encadrement qui visent les travailleurs qui participent au régime. Par exemple, pour un régime surveillé par la Régie et qui compte des Québécois, des Ontariens et des Albertains, la Régie doit appliquer la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la loi de l'Ontario et celle de l'Alberta.

Parmi les régimes surveillés par la Régie, près de 400 le sont en vertu d'ententes de réciprocité. Ces régimes comptent près de 37 000 participants qui travaillent hors du Québec. Les autres autorités (excluant le gouvernement fédéral) surveillent, au nom de la Régie, 1 650 régimes couvrant environ 125 000 travailleurs du Québec.

La Régie fait partie de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR). Au cours de l'année, l'ACOR a travaillé à l'élaboration de principes d'une loi de référence visant l'encadrement des régimes de retraite. Cette loi de référence devrait permettre aux différentes autorités d'élaborer une vision commune des principes devant régir les régimes de retraite. À long terme, cette approche devrait encourager la convergence des différentes lois et faciliter l'administration des régimes de retraite auxquels s'appliquent plusieurs lois.

La surveillance des régimes

La Régie a adopté au cours des dernières années un mode de surveillance sélectif des régimes de retraite. Par cette approche, elle veut concentrer ses activités de vérification sur les régimes qui en ont besoin et allouer ainsi plus efficacement ses ressources. Ses activités de vérification sont complétées par des activités préventives.

La politique de surveillance repose sur une application des dispositions de la Loi selon trois grands principes :

- La surveillance est d'abord concrète parce qu'elle permet de vérifier en pratique si les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi.
- La Régie privilégie une approche sélective de surveillance. Elle détermine les moyens selon lesquels elle cible les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus poussée.
- Les interventions de la Régie auprès des administrateurs de régimes sont établies en fonction de la gravité des problèmes.

La surveillance exercée par la Régie porte sur trois volets précis de l'administration d'un régime. Elle tient compte du risque que présentent ces régimes sur le plan des aspects financiers, du respect des droits de base des participants et de la transparence de l'administration.

Pour ce qui est du premier volet portant sur les aspects financiers, le repérage des régimes qui peuvent présenter un risque se fait à partir des renseignements financiers contenus dans les déclarations annuelles de renseignements fournies à la Régie par les administrateurs des régimes ainsi qu'à partir des rapports sur l'évaluation actuarielle du régime lorsqu'il s'agit de régimes à prestation déterminée. La majorité des renseignements contenus dans les déclarations annuelles sont saisis en vue d'alimenter le système informatisé de détection qui est formé de 27 indicateurs. Les régimes sont classés selon les résultats de ces indicateurs, en partant du plus risqué. C'est en fonction de cette classification que les régimes sont ensuite confiés à des professionnels pour analyse. Par la suite, l'intervention est adaptée au problème. Depuis l'implantation de cette politique de surveillance, trois exercices financiers des régimes ont été couverts. La surveillance a porté sur 2 468 régimes distincts et 350 d'entre eux ont fait l'objet de vérifications. L'action de la Régie a déjà été profitable, car elle a permis à quelque 35 régimes de récupérer les cotisations patronales qui n'avaient pas encore été versées à la caisse de retraite.

Les régimes complémentaires de retraite au quotidien

En 2000-2001, la Régie s'est fixé comme objectif de déterminer les régimes à examiner sur le plan financier dans les 90 jours de la réception des déclarations annuelles de renseignements complètes.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Dans les 90 jours de la réception de la déclaration annuelle de renseignements complète, identifier les régimes à examiner sur le plan financier et en entreprendre ensuite l'analyse en commençant par les plus risqués.	**99 %**	98 %	96 %

Note : Comme les déclarations annuelles de renseignements doivent être transmises à la Regie dans les six mois de la fin de l'exercice des régimes, les déclarations annuelles visées en 2000-2001 sont celles des régimes dont l'exercice financier se termine en 1999. Un total de 2 120 déclarations annuelles ont été reçues au cours de l'année.

Le deuxième volet de surveillance porte sur la protection des droits des participants et bénéficiaires. La surveillance des relevés, qui est un des principaux aspects de cette surveillance, a été intégrée aux activités courantes de la Régie en avril 2000, après la conclusion d'un projet pilote qui avait débuté en janvier 1999. La Régie analyse des relevés de droits d'un certain nombre de régimes. Elle examine la présence des renseignements prescrits par la Loi et leur conformité quant à leur nature et à la valeur des droits établis. Chaque demande de relevé est adaptée au type de régime et aux droits minimaux applicables.

Depuis le début de cette activité, la Régie a demandé des relevés pour 100 régimes comptant à eux seuls près de 72 % de l'ensemble des participants québécois. Pour 56 régimes, des problèmes d'application des droits minimaux ont été signalés aux administrateurs ainsi qu'aux producteurs de relevés. Les problèmes portaient principalement sur des renseignements prescrits incomplets ou manquants, sur l'évaluation des droits après l'introduction d'une instance en divorce ou autre ainsi qu'une mauvaise application des dispositions relatives au transfert des droits et des actifs dans les régimes d'un même employeur. La Régie compte maintenir la surveillance des relevés de droits au cours des prochaines années.

Enfin, le troisième volet porte sur la transparence de l'administration des régimes. Deux des aspects de cette surveillance sont intégrés aux activités depuis déjà quelques années. Il s'agit de la surveillance des documents prescrits par la Loi, que les administrateurs doivent fournir à la Régie ainsi que la surveillance des droits qui doivent accompagner certains de ces documents. La Régie a fait prévaloir certaines dispositions de la Loi pour obtenir les documents qui ne lui ont pas été fournis dans les délais prescrits. Les résultats sont probants. À titre d'exemple, pour les quelque 1 960 régimes de retraite dont l'année financière s'est terminée le 31 décembre 1999 et qui devaient fournir avant le 1er juillet 2000 les documents prescrits, seulement une quarantaine de régimes, soit moins de 2 %, n'ont pas encore fourni tous leurs documents.

Pour ce qui est des autres aspects de cette surveillance, leur mise en place devrait commencer au cours de la prochaine année. La Régie compte également examiner la composition des comités de retraite, leur mode de fonctionnement et la divulgation de certains renseignements obligatoires.

Finalement, pour exercer sa surveillance, la Loi confère à la Régie le pouvoir d'émettre des ordonnances et de décider de mettre, s'il y a lieu, un régime de retraite sous administration provisoire. Au cours de l'année, la Régie n'a émis qu'une seule ordonnance et n'a décrété aucune administration provisoire. C'est donc dire que la Régie n'a que très rarement à utiliser ses pouvoirs coercitifs pour faire apporter des mesures correctives.

La terminaison de régimes

Tout régime de retraite qui se termine totalement est soumis à la surveillance de la Régie. C'est une dernière occasion de s'assurer que les droits minimaux des participants et bénéficiaires sont bien appliqués. La surveillance repose sur la vérification des documents.

Au cours de l'année, la Régie a reçu 79 demandes de terminaison de régimes. Il s'agit entre autres de régimes qui se terminent à la suite de la vente ou de la fermeture de l'entreprise ou d'un transfert vers un autre instrument de retraite, tels qu'un régime de retraite simplifié ou qu'un REER collectif.

À certaines conditions, il est possible pour les administrateurs de régimes de retraite de moins de 16 participants de se prévaloir d'un processus allégé de terminaison permettant d'accélérer le traitement. Parmi les demandes de terminaison de régimes reçues au cours de l'année, 22 administrateurs se sont prévalus de ce processus allégé.

Avec la nouvelle loi, un nouveau processus de terminaison totale des régimes de retraite a été instauré. La durée du processus est réduite, l'administrateur du régime est davantage responsabilisé, et la surveillance de la Régie se limite aux étapes pour lesquelles son intervention permet de protéger les droits des participants.

Les demandes de révision

Tout intéressé qui n'est pas d'accord avec une décision ou une ordonnance de la Régie à propos d'un régime de retraite peut en demander la révision par écrit dans les 60 jours de la date où il l'a reçue. La Régie a reçu trois demandes de révision concernant les régimes complémentaires de retraite au cours de l'année. Une des demandes a fait l'objet d'un désistement, une autre a été refusée et la dernière est en cours de traitement. Les décisions en révision peuvent faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif du Québec, section des affaires économiques, dans les 30 jours qui suivent la date où elles ont été notifiées. Ce recours a effectivement été exercé dans le dossier en révision qui a fait l'objet d'un refus et il est toujours en attente d'une décision.

Les renseignements à la clientèle

Afin de protéger les droits des participants, la Régie doit veiller à ce que les administrateurs de régimes, les conseillers en avantages sociaux et les établissements financiers appliquent la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et ses règlements. La Régie met à la disposition de la clientèle un service de renseignements par téléphone, par courrier et par entrevue et elle participe à diverses conférences.

En 2000-2001, la Régie a reçu près de 6 900 demandes de renseignements par téléphone, comparativement à 7 300 l'an dernier. Malgré les recherches que peuvent nécessiter les demandes de cet ordre, les responsables de l'information y ont généralement répondu le jour même ou le lendemain.

De plus, la Régie a traité 336 demandes de renseignements par courrier, comparativement à 402 pour l'année 1999-2000. Ces demandes proviennent en majorité des participants et des administrateurs de régimes. Pour 90 % de ces demandes, la Régie a communiqué avec le client en moins de 30 jours. Elle a continué de favoriser la communication téléphonique dès la première intervention.

Le programme de formation des membres de comités de retraite

Dans la *Charte des services à la clientèle*, la Régie s'engage à informer les membres des comités de retraite de leurs droits et responsabilités. À ce titre, un programme de formation a été mis en place en 1997. Les activités de formation de la Régie sont complémentaires à celles offertes par l'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux (ICRA).

Le programme de formation de la Régie comporte deux volets. L'accueil des membres de comités de retraite est un programme d'éducation populaire offert à l'ensemble des membres de comités de retraite. Les cours sur le partage des droits entre conjoints et sur la déclaration annuelle de renseignements sont plus spécialisés et s'adressent aux personnes qui effectuent l'administration de régimes de retraite.

Statistiques comparatives concernant la participation aux activités offertes par la Régie.

	2000-2001		1999-2000	
Cours	Nombre de séances	Nombre de participants	Nombre de séances	Nombre de participants
Séances d'accueil à l'intention des nouveaux membres de comités de retraite	6	158	9	216
Cours sur la façon de remplir les formulaires demandés par la Régie	1	19	3	62
Cours sur le partage des droits dans un régime de retraite à l'intention des administrateurs de régimes de retraite	3	76	4	108
Cours portant sur l'environnement fiscal des régimes de retraite	0	0	6	311

En 2000-2001, on constate une baisse de participation par rapport à l'année antérieure. Cela s'explique par le fait qu'au cours des années précédentes le programme de formation était nouveau et il était fréquent que des membres expérimentés de comités de retraite et des consultants s'y inscrivent. Maintenant, la clientèle se compose surtout de nouveaux membres. Par ailleurs, le cours portant sur l'environnement fiscal n'a pas été offert cette année. Il est fort probable qu'il soit donné l'an prochain.

L'information sur les régimes complémentaires de retraite

La Régie a publié divers documents, notamment la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite - annotations et commentaires*, *Les Régimes de retraite - Des garanties nouvelles*, le *Guide de la déclaration annuelle de renseignements*, le *Guide du membre de comité de retraite* (mis à jour en juin 1999) et la brochure *Pour mieux connaître les CRI et le FRV*. Certains de ces documents seront mis à jour afin de refléter les modifications apportées par la nouvelle loi.

En plus d'articles dans différentes revues spécialisées, la Régie a publié au cours de l'année deux numéros de *La Lettre express*. Ce bulletin d'information est destiné aux administrateurs de régimes, à leurs conseillers et aux établissements financiers et vise à les informer rapidement des développements sur le plan législatif ou administratif dans le domaine des régimes de retraite. La Régie a également publié trois numéros de *La Lettre* dont deux portent sur la nouvelle loi. Enfin, elle a publié une brochure qui décrit sous forme de questions-réponses les principales modifications apportées à la Loi.

Des représentants de la Régie ont également participé à des ateliers d'information et prononcé des allocutions à l'occasion de colloques d'associations intéressées à la question.

Les frais d'administration des régimes complémentaires

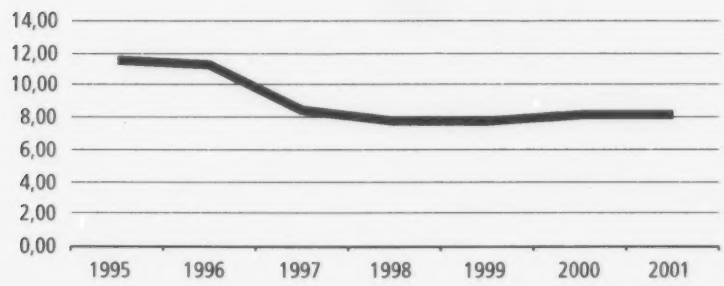
Les dépenses administratives liées à l'application de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* sont principalement financées à même les droits versés par les caisses de retraite assujetties. Un fonds distinct permet de comptabiliser les revenus et dépenses liés à ce mandat.

Objectifs			Résultats
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
S'assurer que la tarification n'entraîne pas de débours globaux supérieurs pour l'ensemble des régimes, en ce qui a trait à la surveillance de base exercée par la Régie.			
S'assurer qu'à long terme, le solde du Fonds RCR ne soit pas inférieur à 1 million de dollars.	**3 425 000 $**	3 134 000 $	2 326 000 $

Note : En 2000-2001, la tarification a été maintenue et un excédent de 291 000 $ des revenus sur les dépenses a été réalisé. Le solde du Fonds a atteint un sommet en 2000-2001. Cette réserve est importante, car elle doit permettre de financer la mise en vigueur de la nouvelle loi, le renouvellement de la prestation de services à la clientèle, les hausses de dépenses des prochaines années et de faire face aux imprévus. En l'occurrence, l'objectif de maintenir le solde du Fonds à plus d'un million de dollars est un objectif minimal.

Le graphique suivant illustre l'évolution des frais d'administration associés à la surveillance des régimes complémentaires de retraite par participant actif. Les valeurs sont converties en dollars de mars 2001 afin de tenir compte de l'inflation.

Évolution des frais d'administration des régimes complémentaires par participant actif
(au 31 mars)



Malgré la légère hausse des deux dernières années, les frais d'administration sont inférieurs à ce qu'ils étaient en 1994-1995. Pour l'ensemble de la période considérée, le coût moyen (en dollars du 31 mars 2001) est passé de 11,50 $ en 1994-1995 à 8,22 $ en 2000-2001.

À compter de 1996, une allocation plus efficace des ressources résultant de l'implantation de la nouvelle approche de surveillance a permis de réduire les coûts. L'augmentation des frais d'administration des dernières années s'explique principalement par la révision du mode de partage des frais d'administration, par l'augmentation des amortissements et par les coûts liés à la réforme de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Le régime de prestations familiales au quotidien

En 2000-2001, la Régie

... a soutenu financièrement environ 600 000 familles québécoises ;

... a versé 686 millions de dollars à ces familles ;

... a traité, à l'intérieur d'un délai moyen de 28 jours, des demandes d'allocation familiale pour les premières naissances ;

... a traité, 4 570 demandes d'allocation pour enfant handicapé, dont 67 % en moins de 90 jours ;

... a poursuivi l'implantation de son processus d'optimisation de la perception des comptes à recevoir, ce qui lui a permis de maintenir à plus de 200 000 $ la moyenne mensuelle des encaissements auprès des bénéficiaires ;

... a analysé les causes du non-respect des objectifs à l'égard du délai de traitement des demandes de révision.

Le régime de prestations familiales au quotidien

Déjà responsable de l'administration du programme d'allocations d'aide aux familles depuis 1971, la Régie des rentes a été chargée d'administrer le régime de prestations familiales, qui est entré en vigueur le 1er septembre 1997. Il faut se rappeler que les nouvelles dispositions de la politique familiale du gouvernement du Québec annoncées en 1997 visaient à fournir, au bénéfice des enfants du Québec, une aide qui soit adaptée à la fois à l'évolution des familles, à l'évolution du marché du travail et de l'économie, aux nouvelles réalités sociales qui en découlent et à ses propres contraintes budgétaires. L'instauration de la nouvelle prestation familiale constitue donc une des trois mesures annoncées par cette politique familiale. La ministre d'État à la Famille et à l'Enfance est responsable de l'application de la *Loi sur les prestations familiales*. Elle confirme les orientations ainsi que les cibles de résultats prioritaires proposées par la Régie à cet égard. C'est le ministère de la Famille et de l'Enfance qui détermine l'enveloppe budgétaire nécessaire à l'administration de cette Loi.

Le régime de prestations familiales prévoit l'attribution d'une allocation familiale et d'une allocation pour enfant handicapé. Les prestations sont allouées pour chaque enfant admissible jusqu'à l'âge de 18 ans. Elles sont versées à la personne qui assume principalement la charge de ses soins et de son éducation et qui vit habituellement avec lui. Un certain nombre d'allocations à la naissance continuent d'être versées jusqu'en 2002 pour les enfants de troisième rang qui sont nés avant le 1er octobre 1997.

L'allocation familiale combinée à la prestation fiscale canadienne versée par le gouvernement fédéral a été établie de façon à ce que les sommes reçues globalement couvrent les besoins essentiels de l'enfant. Cette année, le barème des allocations familiales a été ajusté partiellement pour tenir compte de la bonification du gouvernement fédéral. L'allocation familiale est calculée en tenant compte du revenu familial, du nombre d'enfants et du fait que la famille est monoparentale ou biparentale. Le montant versé n'est donc pas le même pour toutes les familles.

L'allocation pour enfant handicapé est indépendante de l'allocation familiale. Pour la recevoir, il faut en faire la demande par écrit à la Régie. Elle vise à aider les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé. Elle est accordée pour l'enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans les activités de la vie quotidienne pendant une période prévisible d'au moins un an. Le montant est le même pour tous, soit 119,22 $ par mois.

Le tableau suivant présente, pour chacune des allocations versées, une estimation du nombre d'enfants et de familles actives à la fin de l'année financière 2000-2001 ainsi que les sommes versées au cours de cette période. Le tableau présente par la même occasion une comparaison avec l'année précédente.

Le régime de prestations familiales au quotidien

Type d'allocation	Nombre total d'enfants ayant droit à l'allocation		Nombre total de familles ayant droit à l'allocation		Somme totale versée (en millions $)	
	2000-2001	1999-2000	**2000-2001**	1999-2000	**2000-2001**	1999-2000
Allocation familiale	**1 037 000**	1 125 000	**581 000**	630 000	**601,7**	736,0
Allocation à la naissance	**35 200**	52 100	**34 300**	50 300	**46,6**	73,0
Allocation pour enfant handicapé	**23 600**	22 600	**22 500**	21 500	**37,7**	35,5
Prestations familiales (total des divers types d'allocation)	**s. o.**	s. o.	**s. o.**	s. o.	**686,0**	844,5

L'allocation familiale

Pour recevoir l'allocation familiale, le demandeur doit présenter une demande de prestation fiscale à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Une fois la demande traitée par cette agence, l'information concernant les bénéficiaires admissibles est transmise à la Régie par voie électronique. Ensuite, pour permettre à la Régie d'établir le montant de l'allocation, la personne qui vit avec un enfant et en prend soin doit déclarer ses revenus, chaque année, au ministère du Revenu. Si la personne vit en couple, son conjoint doit également déclarer ses revenus annuels. La Régie établit le montant de l'allocation à partir de l'information qu'elle reçoit du ministère du Revenu sur le revenu familial de l'année précédente. En juillet, la Régie a fait parvenir 642 262 avis aux familles pour les informer du montant de l'allocation qu'elles recevront pour le mois d'août et les 11 mois suivants. Pour les personnes dont la déclaration de revenus est toujours en traitement au ministère du Revenu au moment de verser l'allocation du mois d'août, la Régie verse une allocation temporaire permettant d'éviter une rupture de paiement.

Pour tout changement survenu en cours d'année et ayant une incidence sur l'admissibilité ou sur le montant versé, la Régie informe les personnes par un avis de modification. Cette année, 624 248 avis de modification ont été envoyés par suite de changements dans la situation conjugale ou dans l'attribution de la garde de l'enfant ou encore après l'arrivée d'un nouveau conjoint.

Le régime de prestations familiales au quotidien

Le tableau qui suit présente la répartition des familles admissibles en fonction de leur situation familiale et de leur catégorie de revenu familial (en août 2000).

Type de famille	Nombre d'enfants	Moins de 25 000 $	25 000 $ 50 000 $	50 000 $ ou plus	Sous-total	Familles non bénéficiaires	Total des familles
Biparentale	1	39 215	90 135	5 889	135 239	141 919	277 158
	2	35 616	88 184	12 089	135 889	145 405	281 294
	3 ou plus	23 184	37 758	25 319	86 261	23 247	109 508
	Total	98 015	216 077	43 297	357 389	310 571	667 960
Monoparentale	1	93 519	35 580	819	129 918	10 022	139 940
	2	47 736	17 233	745	65 714	4 262	69 976
	3 ou plus	18 005	3 569	548	22 122	590	22 712
	Total	159 260	56 382	2 112	217 754	14 874	232 628
Total	1	132 734	125 715	6 708	265 157	151 941	417 098
	2	83 352	105 417	12 834	201 603	149 667	351 270
	3 ou plus	41 189	41 327	25 867	108 383	23 837	132 220
	Total	257 275	272 459	45 409	575 143	325 445	900 588

La Régie a fixé un objectif dans son Plan d'action 2000-2001 relativement au délai moyen de traitement des demandes d'allocation familiale pour une première naissance dans la famille. Une première naissance se traduisant par l'inscription d'un nouveau bénéficiaire pour la Régie, l'objectif vise à mesurer le délai de la Régie pour obtenir tous les renseignements nécessaires (ex. revenus) pour mettre en paiement l'allocation familiale.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Traiter les demandes d'allocation familiale pour les premières naissances à l'intérieur d'un délai moyen de 21 jours.	28 jours*	26 jours *	s. o.**

* Les résultats ont dû être recalculés compte tenu que la méthode de calcul ne prenait pas en considération le délai total de la Régie à rendre une décision. Le délai entre le moment où la Régie reçoit l'information de l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le moment où le système informatique considère cette information a dû être ajouté. C'est ce qui explique l'écart important par rapport à l'objectif, lequel ne tient pas compte de ce délai. L'objectif sera modifié au cours de la prochaine année afin qu'il tienne compte du délai de traitement complet.
Le délai de traitement est calculé à partir de la date de réception de l'information provenant de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, jusqu'à la date de paiement au bénéficiaire. Les dossiers considérés dans le calcul du délai sont ceux des nouveaux bénéficiaires ayant droit à un versement le mois suivant la naissance d'un premier enfant.

** *s. o. : sans objet, nouvel objectif de 1999-2000*

Le délai de traitement moyen pour cette année est de 28 jours comparativement à 26 jours l'an dernier. Les délais administratifs et informatiques attribuables à la Régie sont peu importants en comparaison des délais de traitement du ministère du Revenu du Québec et de ceux des clients pour produire leur déclaration d'impôt ou remplir et transmettre le formulaire s'ils ont reçu des revenus à l'extérieur du pays. Les résultats peuvent ainsi varier d'une année à l'autre en fonction des délais pour lesquels la Régie est tributaire de son partenaire ou de ses clients.

L'allocation pour enfant handicapé

Le règlement sur l'allocation pour enfant handicapé, en vigueur depuis le 1er février 2000, précise davantage les conditions à remplir pour recevoir cette allocation. Il reflète le consensus obtenu à la suite de la consultation de plusieurs intervenants, dont des spécialistes de la santé, des représentants d'associations de parents d'enfants handicapés, d'associations de professionnels de la santé et d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Les conditions d'admissibilité sont basées sur l'importance du handicap. Elles sont précises et elles assurent que la demande d'allocation est évaluée avec objectivité. Il n'est plus nécessaire que le handicap de l'enfant soit permanent. Les contraintes subies par l'entourage de l'enfant sont également prises en considération.

L'évolution du nombre de demandes reçues à la Régie au cours des trois dernières années.

	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Nombre de demandes reçues	**5 170 ***	4 350	3 651
Pourcentage de croissance	**19 %**	19 %	

* Au cours de cette période, la Régie a traité près de 4 570 demandes d'allocation pour enfant handicapé.

La croissance s'explique par un nombre plus important de demandes reçues dont le type de déficience se situe dans la catégorie « déficience intellectuelle ». De plus, l'adoption du nouveau règlement a engendré un certain nombre de demandes supplémentaires du fait qu'il redéfinit le handicap. En effet, le handicap n'a plus nécessairement à être de caractère permanent, mais il lui suffit d'être présent pour une période prévisible d'au moins un an. Ces éléments n'ont certes pas favorisé l'atteinte de l'objectif à l'égard du délai de traitement de ces demandes.

L'objectif à l'égard du délai de traitement des demandes d'allocation pour enfant handicapé.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	**2000-2001**	1999-2000	1998-1999
Traiter 70 % des demandes d'allocation pour enfant handicapé en moins de 90 jours.	**67 %**	65 %	67 %

La Régie s'est dotée de moyens efficaces, comme la consolidation de l'équipe spécialisée, pour tendre vers l'atteinte de son objectif.

Au cours de l'exercice, la Régie a réalisé un sondage afin de mesurer le degré de satisfaction des clients à l'égard du délai de traitement de leurs demandes. Les résultats ont démontré que 71 % d'entre eux considèrent que la décision a été rendue dans un délai « plutôt ou très rapide ». Ainsi, ce sondage a permis à la Régie de mieux connaître ses clients et d'ajuster ses façons de faire à leurs attentes. Diverses mesures ont été mises en place afin de réduire le délai de traitement d'une demande et d'assurer que le nombre de personnes affectées à l'équipe est adéquat. La Régie a bon espoir que ces efforts se traduiront par une amélioration des délais de traitement au cours du prochain exercice.

Les échanges d'information avec d'autres organismes

Pour assurer l'administration du programme, la Régie avait besoin de conclure des ententes avec des organismes, qui sont ses principaux partenaires. Ainsi, sur une base régulière, le ministère du Revenu du Québec lui fournit l'information dont elle a besoin sur le revenu familial net. Pour sa part, l'Agence des douanes et du revenu du Canada lui transmet les données sur les nouvelles naissances, les adoptions et les changements dans le dossier de la famille. Les créances de la Régie sont soumises au Centre de perception fiscale pour compensation fiscale et celui-ci informe la Régie des montants recouvrés. Finalement, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale verse une aide financière aux familles dans le besoin en attendant le versement des prestations familiales, et la Régie la lui rembourse. Toutes ces ententes ont reçu l'aval de la Commission d'accès à l'information.

La récupération des sommes versées en trop

La Régie gère 12 millions de dollars de comptes à recevoir découlant de l'application de la *Loi sur les prestations familiales*. La nouvelle loi entrée en vigueur en septembre 1997 a engendré une croissance importante de ces comptes. Les nouveaux paramètres à gérer, tels que la situation conjugale et le revenu familial, l'augmentation du montant moyen d'allocation versé par bénéficiaire ainsi que la diminution du taux de compensation sur les dossiers actifs, ont contribué à cette hausse importante. Au cours de l'exercice 2000-2001, des activités se sont ajoutées à celles déjà en place depuis la révision de la politique de

gestion des comptes à recevoir mise en œuvre à l'automne 1998. Parmi elles, citons l'amélioration des règles de gestion de la prescription des créances, le recours aux certificats de recouvrement des créances, l'inscription des créances au Centre de perception fiscale pour une deuxième année consécutive, la restructuration de l'équipe responsable de la perception des comptes à recevoir et le déploiement d'une opération massive d'appels téléphoniques au cours des mois de février et mars. D'autres améliorations sont prévues au cours de l'année 2001-2002, telles que l'amélioration des mécanismes de perception par téléphone.

L'ensemble des mesures instaurées depuis septembre 1998 par la révision de la politique de gestion des comptes à recevoir a permis une nette amélioration de la récupération moyenne mensuelle des sommes versées en trop. Ainsi, le montant moyen de cette récupération mensuelle, qui était de 386 000 $ avant la révision de la politique, est passé à 612 000 $ en mars 2001 comparativement à 631 000 $ en mars 2000. En plus de l'ensemble des activités de perception effectuées par le personnel dans les dossiers terminés ou non payables, cette récupération comprend autant les sommes récupérées directement au moyen de déductions sur les montants versés pour les dossiers actifs que les sommes recouvrées par compensation fiscale.

Finalement, dans son Plan d'action 2000-2001, la Régie a quantifié son objectif de perception des sommes versées en trop et les résultats démontrent le dépassement de cet objectif. Cet indicateur est le reflet des sommes perçues directement grâce aux efforts administratifs du personnel. Les sommes perçues grâce aux divers moyens automatisés ne sont pas considérées dans cet objectif.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Maintenir la moyenne mensuelle des encaissements auprès des bénéficiaires à 190 000 $.	**201 442 $**	s. o.*	s. o.*

* s. o. = sans objet, nouvel objectif de 2000-2001

Une équipe affectée à l'ensemble des travaux vise à assurer la gestion et à maximiser la perception des sommes dues par les clients.

Les demandes de révision

La personne qui estime injustifiée la décision que la Régie a rendue en réponse à sa demande d'allocation a 90 jours pour en demander la révision. La décision en révision peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif du Québec.

La Régie a rendu 1 205 décisions par suite de demandes de révision, dont 381 concernaient l'allocation pour enfant handicapé et 824, les allocations familiales. En 1999-2000, la Régie avait rendu 1 250 décisions. Au 31 mars 2001, 319 demandes étaient en cours de traitement. Le nombre élevé de demandes en révision pour les allocations familiales vient du fait que les bénéficiaires sont nombreux à s'opposer au remboursement des prestations que la Régie leur a versées en trop faute d'avoir été informée d'un changement dans la situation de la famille. La façon d'établir le montant de l'allocation familiale est aussi contestée.

La Régie n'a pas atteint les objectifs fixés quant au délai de traitement des demandes de révision, comme l'indique le tableau suivant.

Objectifs	Résultats		
Plan d'action 2000-2001	2000-2001	1999-2000	1998-1999
Traiter 90 % des demandes de révision pour l'allocation familiale dans un délai de 90 jours.	67 %	65 %	s. o. *
Traiter 70 % des demandes de révision pour l'allocation pour enfant handicapé dans un délai de 120 jours.	40 %	39 %	64 % **

* s. o. : sans objet, nouvel objectif de 1999-2000

** En 1998-1999, l'objectif était de traiter 70 % des demandes de révision pour l'allocation pour enfant handicapé dans un délai de 90 jours. Cette donnée a été modifiée afin de la rendre comparable à celle de 2000-2001.

Pour l'allocation familiale, l'objectif n'est pas atteint. La raison principale est qu'environ 40 % des demandes de révision exigent une nouvelle étude d'admissibilité du gouvernement fédéral. Il faut attendre cette nouvelle décision avant de rendre la nôtre. Le délai d'attente est long, ce qui compromet notre capacité d'atteindre l'objectif de traitement. L'implantation d'un nouveau système informatique en 2001-2002 et la révision des procédures de travail devraient nous permettre de nous rapprocher de l'objectif qui a été modifié pour tenir compte de la contrainte énoncée ci-dessus. Le nouvel objectif 2001-2002 sera de répondre à 75 % des demandes en moins de 80 jours.

Pour l'allocation pour enfant handicapé, la majorité des cas impliquent une révision de l'étude médicale, ce qui occasionne souvent des échanges entre le médecin de la Régie et le médecin traitant de l'enfant. Le manque de ressources médicales à l'interne, combiné à une augmentation du nombre de demandes (31 %), explique pourquoi l'objectif n'est pas atteint. Finalement, pour mieux refléter le fait que le processus de traitement diffère selon qu'une opinion médicale est nécessaire ou non, l'objectif a été révisé. L'objectif pour le traitement des demandes de révision concernant l'allocation pour enfant handicapé sera en 2001-2002 de traiter 75 % des demandes en moins de 180 jours.

Les appels devant le Tribunal administratif du Québec

Toute personne dont la demande de révision est rejetée peut porter appel devant le Tribunal administratif du Québec. Depuis le 1er avril 2000, le Tribunal a reçu 91 appels concernant les prestations familiales, soit 29 de moins qu'il n'en avait reçu en 1999-2000. De ce nombre, 31 concernaient l'allocation pour enfant handicapé.

Le Tribunal administratif a par ailleurs rendu 63 décisions qui se répartissent comme suit :

	2000-2001		1999-2000	
Type d'allocation	Nombre de décisions rendues	Décisions favorables à l'appelant	Nombre de décisions rendues	Décisions favorables à l'appelant
Allocation pour enfant handicapé	30	7	6	0
Allocation familiale et allocation à la naissance	33	8	15	1
Décisions rendues	63	15 (24 %)	21	1 (5 %)

En 2000-2001, la Régie

... a redéfini son cadre de gestion organisationnelle ;

... a précisé ses objectifs d'avenir en matière de gestion du personnel ;

... a conclu une entente avec ses associations syndicales dans le but d'affirmer une volonté mutuelle de bâtir un partenariat et ainsi résoudre les questions en matière d'organisation du travail ;

... a investi 4,7 % de sa masse salariale afin de développer et de maintenir l'expertise de son personnel ;

... a instauré un plan de relève en gestion pour les postes d'encadrement ;

... a obtenu des rendements sur ses placements qui dépassent ceux des indices de référence utilisés dans les différents marchés boursiers ;

... a consacré près de 95 millions de dollars pour administrer ses différents programmes et offrir des services à la population québécoise ;

... a présenté pour la première année dans son rapport annuel les coûts de revient unitaires des produits et services offerts ;

... a continué d'investir dans les technologies de l'information dans le but de tirer meilleur profit de ces technologies tout en ayant la préoccupation d'assurer la relève des systèmes en cas de sinistre ainsi que la sécurité des données informatiques.

Un nouveau cadre de gestion organisationnelle

En cours d'année, la Régie a redéfini son cadre de gestion organisationnelle. Il s'intègre au mouvement de modernisation de la fonction publique québécoise, puisque la *Loi sur l'administration publique* prévoit, outre la rédaction d'une entente de gestion, la possibilité de fixer dans la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI), conclue entre une entité administrative et le ministre responsable, un cadre de gestion propre à cette unité.

La CPI contient les principaux éléments du plan stratégique, un plan d'action annuel, des indicateurs de performance, un engagement à produire un rapport annuel de gestion et une déclaration de services aux citoyens.

Le nouveau cadre de gestion énonce les orientations de la Régie ainsi que ses objectifs à long terme en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Il expose aussi les orientations en matière de gestion. S'ajoute à ces orientations un volet qui définit les bases de l'imputabilité et encadre le processus de reddition de comptes.

Le cadre de gestion organisationnelle se veut un outil complet et cohérent permettant au conseil d'administration, à la direction générale et à l'équipe de gestion de la Régie de fonder leurs décisions sur les orientations de l'organisation.

Les ressources humaines

Au 31 mars 2001, l'effectif de la Régie était de 1 105 employés, soit un équivalent de 982 employés à temps complet (741 postes réguliers et 241 postes occasionnels). Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de 5 %. Cette augmentation est principalement attribuable aux divers projets en cours à la Régie ainsi qu'aux responsabilités qui lui ont été confiées relativement au programme Brancher les familles sur Internet.

Après les négociations des conventions collectives, 35 employés occasionnels ayant cumulé 55 mois de service sur une période de 60 mois consécutifs, soit entre le 1er juillet 1993 et le 31 mars 2000, se sont vu octroyer un poste permanent à la Régie.

L'ensemble du personnel se situe dans les catégories d'emploi suivantes :

Catégorie d'emploi	Nombre d'employés et pourcentage
Cadres	51 * / 5 %
Professionnels	355 / 32 %
Fonctionnaires	699 / 63 %
Total	**1 105 / 100 %**

* Ce nombre comprend huit stagiaires faisant partie du plan de relève en gestion mis en place à la Régie.

À la Régie, les femmes représentent 60 % de l'ensemble des employés et occupent 28 % des postes d'encadrement.

L'accès à l'égalité

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, handicapés et autochtones) a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Un objectif annuel d'embauche de 25 % s'applique à ces groupes cibles. La Régie souscrit entièrement à cet objectif et poursuit les actions déjà mises de l'avant pour l'atteindre. Au cours de l'année 2000-2001, la Régie a eu la possibilité d'embaucher 55 membres de groupes cibles. Parmi ces candidatures, la Régie a retenu les services de 15 membres de ces groupes pour un taux global d'embauche de 27 %.

L'entente de partenariat sur l'organisation du travail

La Régie a conclu, le 3 novembre 2000, une entente de partenariat avec ses associations syndicales dans le but d'affirmer une volonté mutuelle de bâtir un partenariat qui cadre avec la mission de la Régie et de définir des solutions propres à notre organisation pour résoudre nos problèmes en matière d'organisation du travail.

En novembre dernier, la Régie a conclu une entente avec ses associations syndicales dans le but de bâtir un partenariat qui cadre avec la mission de la Régie et de définir des solutions propres à son organisation pour résoudre ses problèmes en matière d'organisation du travail.

Cette entente s'inscrit dans un processus évolutif ayant comme assises la participation des parties, la consultation et l'engagement du personnel, et ce, dans le respect des valeurs de la Régie (la satisfaction du client, l'excellence et la responsabilité partagée) ainsi que le respect des droits des employés définis dans les conventions collectives afin de favoriser un climat de travail harmonieux et la satisfaction de l'employé au travail.

Le bien-être du personnel

Le Programme d'aide personnelle et de support à la carrière est en place depuis plus de dix ans à la Régie. Il est offert à tous les employés quels que soient leur classement, leur lieu de travail ou leur statut d'emploi. Les employés ayant des difficultés personnelles ou professionnelles qui affectent ou risquent d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail ont accès aux services d'aide, de référence à des ressources externes, s'il y a lieu, et à un suivi interne. Au cours de la dernière année, 80 employés ont fait appel à ces services.

Nous offrons aussi un soutien personnalisé aux gestionnaires et aux employés lors d'une réintégration au travail après une absence prolongée. Le Programme d'aide comporte de plus un important volet préventif qui permet, par différentes formules, d'informer les employés sur divers sujets touchant la qualité de la vie en général.

La Régie dispose de quatre programmes d'aménagement du temps de travail afin de permettre aux employés de mieux harmoniser leurs obligations personnelles et de travail, d'accroître leur qualité de vie et leur motivation. Au cours de l'exercice, 104 personnes se sont prévalues de ces mesures.

La Régie a accepté d'apporter sa collaboration à un important projet mené par un groupe de chercheurs de l'Université Laval. Le projet de recherche vise à repérer des éléments de l'organisation du travail qui pourraient avoir un impact sur la santé du personnel. Quatre variables sont à l'étude, soit la demande psychologique, la latitude décisionnelle, le soutien social des collègues et des superviseurs et la reconnaissance. Ce projet se réalisera en trois temps sur un horizon de cinq ans. On compte joindre 500 participants, sur une base volontaire, principalement dans les directions qui travaillent avec la clientèle.

Les communications internes

Dans un souci de bien informer ses employés et de susciter leur participation à la vie de l'organisme, la Régie utilise différents outils de communication. Au cours de la dernière année, plus d'une centaine de communiqués leur ont été transmis. De plus, le journal interne « Média rentes » a été publié cinq fois et a permis d'expliquer les grands projets en cours tout en soulignant le travail accompli et ses principaux artisans.

La Régie a aussi privilégié les groupes de discussion et les sondages pour obtenir l'opinion des employés sur ses activités ou pour la rétroaction après un événement.

Dans le cadre des projets liés au développement des systèmes, l'équipe des communications internes a été sollicitée à plusieurs reprises pour apporter ses conseils et sa collaboration à la gestion du changement.

La formation du personnel

La Régie a consacré 4,7 % de sa masse salariale au développement et au maintien de l'expertise de tout son personnel. Cet investissement a été nécessaire principalement pour préparer le personnel à utiliser de nouvelles technologies, telles que la présentation en image et un nouveau système informatique qui supportera l'administration des allocations familiales. De plus, la Régie a mis sur pied un programme visant à familiariser tous ses nouveaux employés à l'utilisation de divers logiciels. Enfin, le programme Brancher les familles sur Internet a aussi requis un effort important de formation. En 1998 et 1999, les dépenses consacrées à la formation totalisaient respectivement 4,6 % et 4,1 % de la masse salariale.

Le plan de relève en gestion

D'ici au 31 mars 2005, la moitié des gestionnaires de la Régie deviendront admissibles à leur retraite. Ce constat est ressorti dans le cadre de l'analyse des enjeux en matière de gestion du personnel. Face à cette situation, la Régie a instauré un plan de relève en gestion pour les emplois d'encadrement. Pour l'année 2000-2001, elle s'est fixé comme objectif de préparer des candidats à la relève en gestion pour au moins 10 % de l'ensemble des postes d'encadrement, soit 5 postes. Ainsi, 42 employés de la Régie ont soumis leur candidature pour participer à ce plan de relève et, au terme d'un processus de sélection, 8 personnes ont été affectées à des tâches de gestion, ce qui dépasse de beaucoup l'objectif visé. En plus de cette expérience pratique, ce plan prévoit aussi la réalisation d'un programme de formation afin de préparer adéquatement ces employés à assumer des responsabilités de gestion.

Les ressources financières

La politique de placement

À titre d'administratrice des fonds du Régime de rentes et considérant l'ampleur des sommes qu'elle confie annuellement à la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Régie s'est dotée en 1998 d'une politique de placement, de manière à pouvoir faire connaître ses orientations en matière de placement. Cette politique fixe les objectifs poursuivis, les indices de mesure de la performance et les modalités de reddition de comptes. Elle définit également la répartition des différentes catégories de placement composant le portefeuille ainsi que les marges de manœuvre accordées à la Caisse de dépôt et placement du Québec, afin de pouvoir tirer profit des occasions offertes par les marchés. Un comité du conseil d'administration se réunit au moins trois fois par année afin d'assurer un suivi de la politique et la revoir, au besoin.

Malmené par la tourmente des marchés boursiers, le rendement obtenu par la Caisse est passé de 19,9 % en 1999-2000, à un rendement négatif de 3,9 % pour la dernière année. Malgré tout, les rendements obtenus dépassent ceux des indices de référence utilisés dans les différents marchés (ex. TSE 300, S&P 500). Il est important de noter que, sur un horizon de long terme, la politique de placement de la Régie vise à maintenir un rendement moyen supérieur aux principaux indices de référence précisés dans la politique. Sur une période de cinq ans, le rendement obtenu est de 10,7 %.

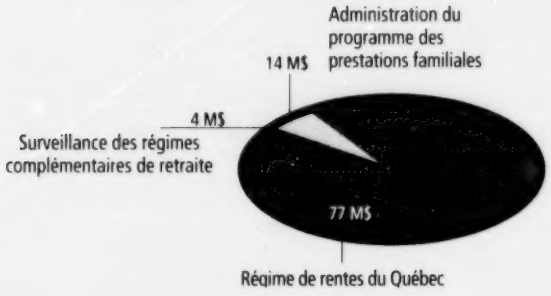
Le tableau suivant présente la composition du portefeuille de référence au 31 mars 2001 ainsi que les rendements obtenus au cours des dernières années.

Catégories de placement	Répartition du portefeuille 31 mars 2001	Rendements 1 an		5 ans	
		Fonds	Indices de référence	Fonds	Indices de référence
Court terme	2 %	6,1 %	5,7 %	5,1 %	4,6 %
Obligations et hypothèques	37 %	8,7 %	8,7 %	9,0 %	8,3 %
Actions canadiennes	22 %	(9,4 %)	(12,6 %)	15,3 %	12,2 %
Actions américaines	9 %	(11,8 %)	(17,9 %)	15,4 %	13,9 %
Actions étrangères	8 %	(19,1 %)	(19,2 %)	9,1 %	7,5 %
Québec mondial	15 %	(18,7 %)	(18,9 %)	s. o.	s. o.
Immeubles	7 %	20,5 %	12,4 %	16,0 %	12,5 %
Global	**100 %**	**(3,9 %)**	**(4,8 %)**	**10,7 %**	**9,5 %**

La gestion et le coût des activités

De par la nature de ses activités et des différents fonds qu'elle gère, la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'administration de ses programmes se sont élevées à 95 millions de dollars pour la dernière année. Le graphique suivant présente la répartition de ces frais entre les différents programmes.

Dépenses d'administration par fonds



Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût des produits et services qu'elle livre à ses clients. À cet égard, nous utilisons un système de mesure des coûts de revient des produits et services dont nous présentons les résultats pour la première année.

Des coûts de revient unitaires sont calculés pour les produits et services de la Régie. Notre méthode de calcul des coûts de revient s'apparente à celle qu'utilisent plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes (tels que les loyers, les amortissements, les coûts informatiques, etc.) peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts.

Régime de rentes

Produits et services	Coût en millions de dollars	Coût unitaire
Tenir le Registre des cotisants	21,3	6 $ / cotisant actif
Attribuer les rentes de retraite	4,8	66 $ / décision rendue
Attribuer les rentes de survie	5,5	81 $ / décision rendue
Attribuer les rentes d'invalidité	10,8	642 $ / décision rendue
Payer les rentes et effectuer le suivi des paiements	10,6	9 $ / bénéficiaire
Renseigner la clientèle par téléphone	7,3	9 $ / appel reçu
Renseigner la clientèle en entrevue	1,5	49 $ / entrevue
Informer l'ensemble de la clientèle	3,5	0,60 $ / Québécois adulte
Assurer la performance et l'évolution de la Régie	5,4	0,65 $ / Québécois
Assurer la performance et l'évolution du Régime de rentes	4,8	0,70 $ / Québécois
Représenter la Régie devant le Tribunal administratif du Québec	1,9	1 890 $ / décision rendue
TOTAL	**77,4**	

Prestations familiales

Produits et services	Coût en millions de dollars	Coût unitaire
Attribuer les allocations familiales	5,4	5 $ / enfant admissible
Attribuer les allocations pour enfants handicapés	1,7	72 $ / bénéficiaire
Renseigner la clientèle par téléphone	4,7	7 $ / appel reçu
Renseigner la clientèle en entrevue	0,2	28 $ / entrevue
Informer l'ensemble de la clientèle	0,7	0,36 $ / famille québécoise
Assurer la performance et l'évolution du régime de prestations familiales	0,9	0,45 $ / famille québécoise
Représenter la Régie devant le Tribunal administratif du Québec	0,2	1 745 $ / décision rendue
TOTAL	**13,8**	

Régimes complémentaires de retraite

L'indicateur le plus significatif pour la surveillance des régimes complémentaires de retraite est le coût par participant actif. Ce coût s'élève à 8,22 $ pour 2000-2001.

Les ressources matérielles

Les bureaux de la Régie

La majorité des employés de la Régie travaillent aux bureaux de Sainte-Foy et de Montréal. Le coût annuel de ces loyers, incluant ceux des régions dans lesquelles nous avons des bureaux, s'élève à près de 4,5 millions de dollars. Toute la gestion des espaces locatifs occupés par la Régie ainsi que des baux correspondants est assumée par la Société immobilière du Québec (SIQ). Cet organisme a pour mission de coordonner la gestion immobilière des espaces locatifs de la plupart des ministères et organismes gouvernementaux.

Les locaux de Montréal ont été agrandis et réaménagés. Près de 700 000 $ ont été investis afin d'améliorer la confidentialité des échanges avec la clientèle, la qualité de vie au travail, par une plus grande insonorisation des bureaux des préposés aux renseignements et le regroupement des équipes de travail. Ainsi, ces locaux disposent maintenant de 12 salles spécialement aménagées pour recevoir la clientèle. Des travaux ont également été réalisés dans les bureaux de Sainte-Foy afin de répondre aux besoins liés à l'évolution des technologies de l'information, de veiller à la sécurité des employés, de l'information et des biens et de tenir compte du nouveau plan d'organisation. Ces mesures ont permis d'aménager plus de 660 postes de travail au cours de la dernière année.

Les envois postaux

Malgré un taux d'inscription au dépôt direct de 90,0 % pour les bénéficiaires du Régime de rentes et de 78,3 % pour les familles recevant des prestations familiales, la quantité d'envois postaux que nous devons effectuer annuellement demeure tout de même importante puisqu'elle entraîne près de 3 millions de dollars uniquement en frais de poste. En effet, ce sont plus de 2,5 millions de chèques qui sont expédiés annuellement aux bénéficiaires de rentes et de prestations familiales, plus de 1,3 million de relevés d'impôt et un demi-million de relevés de participation au Régime de rentes du Québec.

Les ressources informationnelles

La Régie investit systématiquement dans les technologies de l'information depuis le milieu des années 80, période où elle a entrepris la refonte des systèmes du Régime de rentes.

À l'automne 2000, la Régie a établi un diagnostic sur la contribution de l'informatique à l'atteinte de ses objectifs de performance. Cet exercice a permis de conclure que la Régie est parvenue à absorber une charge de travail grandissante en s'appuyant sur des systèmes performants et adaptables. Dès les premières années de la décennie 90, elle a stabilisé son coût unitaire d'administration et elle le pousse à la baisse depuis, tout en améliorant tous les aspects du service à la clientèle.

Le Plan intégré des systèmes et des technologies (PIST)

Le Plan intégré des systèmes et des technologies (PIST), version 2000, a été présenté au comité sur les systèmes de gestion de l'information du conseil d'administration en novembre 2000. En prenant comme assises la mission de la Régie, le plan stratégique *Perspectives 1997-2002* et tous les autres plans tactiques qui en résultent (plan directeur des services à la clientèle, plan de main-d'œuvre, etc.), le PIST présente, sur un horizon de cinq ans, la contribution des technologies de l'information à l'atteinte des objectifs de performance de la Régie. Il tient compte des environnements interne et externe de même que de la bonne performance de l'informatique à la Régie au cours de la dernière décennie. Il considère les besoins des clients, des partenaires et du personnel de la Régie ainsi que ceux de l'organisme et il recommande des stratégies pour y répondre.

Le PIST présente finalement les défis et les enjeux auxquels la Régie aura à faire face ainsi que l'impact budgétaire associé aux technologies de l'information au cours des prochaines années, tant pour la continuité que pour l'innovation.

Les principaux projets

En accord avec la volonté gouvernementale, la Régie a mis en chantier, au cours de la dernière année, le projet « Renouvellement de la prestation de services par voie électronique », en vue de déterminer comment elle peut capitaliser sur les nouvelles technologies pour mieux servir ses clients et ses partenaires. La Régie maintiendra les modes actuels d'accès à ses services pour laisser le libre choix à ses clients. Elle estime que la prestation de services par voie électronique est un moyen d'accroître l'accessibilité et la disponibilité de ses services tout en réduisant la complexité, les délais et les coûts pour les clients, et ce, en toute confidentialité.

Le conseil d'administration a autorisé, sur présentation d'un dossier d'affaires, la poursuite du projet et a accepté le plan proposé pour l'implantation, en quatre étapes, d'une stratégie de mise en œuvre du projet estimé à 37,5 millions de dollars répartis sur cinq ans, soit les exercices financiers 2001-2002 à 2006-2007. Il a autorisé la mise en œuvre de la première étape, soit, entre autres, la transformation d'un site Web informationnel à un site transactionnel et la livraison des premiers services, au coût total de 16,7 millions de dollars, dont 7,7 millions en 2001-2002.

Les clients de la Régie ont déjà la possibilité de remplir une demande de changement d'adresse et de l'acheminer par Internet. La Régie est parmi les premiers organismes gouvernementaux à offrir ce service sur Internet. Depuis avril 2001, les clients peuvent aussi s'inscrire au dépôt direct en transmettant leur demande par Internet.

Les services à l'organisation

Dans l'optique de toujours tirer le meilleur profit des technologies de l'information, la Régie a poursuivi au cours de la dernière année la refonte du système qui soutient l'administration des prestations familiales, principalement pour améliorer la diligence et la qualité du service à la clientèle, et pour mieux soutenir le personnel en contact avec les clients. Quelque 10,2 millions de dollars, dont 1,4 million en équipements informatiques, ont été investis dans ce projet au cours de l'année. Une partie du nouveau système a été implantée au mois de mai 2001.

Les efforts ont aussi porté sur les travaux de modernisation du centre d'appels. La première étape de ce projet, réalisée l'an dernier pour améliorer à court terme le service à la clientèle, a consisté à doter le centre d'appels de logiciels spécialisés orientés vers la planification de la charge de travail (la demande des clients) et la planification de l'effectif nécessaire. Les nouvelles fonctions quant à elles permettront notamment aux préposés de répondre plus rapidement et de façon plus personnalisée aux clients puisque la réception de l'appel et l'affichage du dossier du client à l'écran se feront simultanément. Le mariage de la téléphonie et de l'informatique permettra aussi aux clients d'avoir accès à certains renseignements les concernant sans l'aide d'un préposé.

projet innovateur, le projet sentation en image, s'est lement poursuivi au cours 'année. Il permettra de nériser les demandes des nts reçues par courrier, de consulter sur les micro- nateurs et de les server sur disque optique.

Un projet innovateur, le projet Présentation en image, s'est également poursuivi au cours de l'année. Il permettra de numériser les demandes des clients reçues par courrier, de les consulter sur les micro-ordinateurs et de les conserver sur disque optique. En plus de réduire considérablement la circulation des documents papier, ce système permettra de savoir instantanément à quelle étape en est rendu le traitement d'une demande. Un projet pilote a été mené au cours de la dernière année, notamment pour mesurer les effets de cette technologie sur l'organisation du travail et sur le personnel. Ces nouvelles façons de faire seront déployées auprès d'environ 150 personnes du mois d'avril au mois de septembre 2001. Toutes les demandes de rente de retraite, de conjoint survivant et d'invalidité seront dorénavant traitées à partir des dossiers numérisés.

Au début de l'année, la Régie a réalisé une analyse d'impact pour actualiser l'analyse préliminaire effectuée deux ans plus tôt relativement au Régime d'assurance parentale en devenir. La réalisation du système a été amorcée, puis interrompue par une décision gouvernementale.

Les travaux de réalisation d'un nouveau système, le « Suivi des interventions au Tribunal administratif du Québec », sont commencés. Cet outil permettra au personnel d'assurer un meilleur service aux clients qui s'adressent à ce tribunal administratif pour en appeler d'une décision rendue par la Régie.

La relève des systèmes et la sécurité

Comme chaque année, la Régie a réalisé, au début de l'année 2001, un exercice de relève informatique sur l'ordinateur de son fournisseur dans ce domaine. Cet exercice s'est avéré un succès. En cas de sinistre, elle pourrait continuer à servir ses clients internes dans un délai de quelques jours, sans impact significatif pour les clients de la Régie.

En matière de sécurité, la réalisation la plus visible a consisté en l'implantation de fonctions de détection des virus sur tous les serveurs (environ 1 150 ordinateurs) de fichiers et de messagerie de la Régie. Ces fonctions sont mises à jour continuellement, de façon automatique.

La gestion des bénéfices

La Régie a récemment publié un nouveau cadre de gestion des bénéfices découlant de ses projets d'envergure. En plus d'instaurer une gestion plus rigoureuse des bénéfices attendus de ces projets, le nouveau cadre de gestion uniformise les façons de faire d'un projet à l'autre. En effet, tous les bénéfices escomptés d'un projet sont dorénavant suivis et révisés périodiquement. Par conséquent, la direction de la Régie est en mesure de mieux suivre les variations et le degré de réalisation des bénéfices annoncés dans ses projets et d'en informer adéquatement le conseil d'administration.

Les échanges et la collaboration avec des partenaires et des organismes publics

Dans le cadre de sa recherche continuelle des meilleures pratiques, la Régie a accentué les échanges avec des partenaires gouvernementaux dans le domaine des technologies de l'information. Au cours de la dernière année, elle a surtout été sollicitée pour présenter à plusieurs organismes les concepts et les approches qu'elle a utilisés pour fondre en un seul ses réseaux informatique et bureautique. Un système unique, qui soutient la production de toutes les lettres destinées aux clients de la Régie, utilise pratiquement tous les serveurs (ordinateurs) du réseau. Il en a été de même en ce qui a trait à la constitution de l'Entrepôt de données de la Régie, qui permet la production automatique d'une foule d'indicateurs de performance, particulièrement les indicateurs rattachés au service à la clientèle.

Aperçu des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2001

La Régie présente des états financiers en tant qu'administratrice de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la *Loi sur les prestations familiales*. Ces états financiers présentent également les responsabilités qui lui ont été confiées pour la mise en œuvre et le développement du Régime d'assurance parentale.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Un pas de plus vers l'équilibre entre les revenus de cotisations et les rentes versées

Depuis 1983, la Régie a dû, chaque année, utiliser des revenus de placements et, pour certaines années, vendre des unités de dépôts à participation afin de dégager des liquidités suffisantes pour payer les rentes et prestations. Cette tendance s'est effectivement renversée avec la réforme de la Loi qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1998 et qui avait pour objectif, entre autres, d'assurer la pérennité du Régime.

Depuis 1994, pour une deuxième année consécutive, la Régie a acquis, plutôt que vendu, des unités de dépôts à participation. Les acquisitions s'élèvent à 1,87 milliard de dollars comparativement à 1,06 l'année dernière.

Par ailleurs, le ratio des revenus de cotisations sur les dépenses de rentes et prestations s'établit maintenant à 98 % comparativement à 85 % pour l'exercice 1999-2000 et à 78 % pour l'exercice 1998-1999. Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 1997, l'équilibre devrait être atteint en 2002.

Actif net du régime : 17 354 519 000 $

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et assume les frais d'administration du Régime à même les revenus de placements et les cotisations. L'exercice s'est terminé le 31 mars 2001 avec une diminution de l'actif net de 955 976 000 $ comparativement à une augmentation de 2 157 088 000 $ l'année dernière. Cette diminution est attribuable à la baisse importante des marchés financiers. En effet, les valeurs détenues à la Caisse de dépôt et placement du Québec avaient atteint un sommet historique au 31 mars 2000 pour diminuer au cours de l'année, de concert avec la baisse généralisée des marchés financiers amorcée à l'automne 2000.

Au 31 mars 2001, le Régime avait ainsi accumulé un actif net de 17,4 milliards de dollars, soit 2,9 fois le montant des rentes et prestations versées au cours de l'exercice. Les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Immobilisations : 19 152 000 $

Au cours de l'exercice, la Régie a poursuivi ses investissements dans les équipements et les logiciels afin d'effectuer une mise à jour technologique et réagir à l'accroissement de la clientèle. Des investissements importants ont également été faits dans le développement de ses systèmes informatiques pour effectuer la transition vers les nouvelles technologies, améliorer l'efficacité des systèmes de mission et implanter le nouvel environnement WINDOWS 2000.

Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec : 563 712 000 $

Depuis décembre 1999, la Régie bénéficie d'une marge de crédit de 650 millions de dollars avec la Caisse de dépôt et placement du Québec comparativement à 200 millions dans le passé. Cette avance variable permet de financer les besoins de liquidité à court terme et peut être utilisée à des fins d'investissement.

Cotisations au Régime : 5 986 954 000 $

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, lesquelles sont perçues par le ministère du Revenu du Québec.

Comparativement à l'exercice précédent, les revenus de cotisations ont augmenté d'environ 20,6 %. Cette hausse est attribuable à l'augmentation du taux de cotisation et à une meilleure performance de l'économie (augmentation du nombre d'emplois et augmentation de la rémunération hebdomadaire moyenne).

Revenus de placements : (760 667 000 $)

Au cours de l'exercice, le rendement global sur les sommes déposées à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été négatif, c'est-à-dire – 3,9 %, comparativement à 19,9 % pour l'exercice 1999-2000, et à 5,8 % pour l'exercice 1998-1999.

Il est important de noter que la Régie, dans sa politique de placement avec la Caisse de dépôt, vise un rendement moyen, sur un horizon de long terme, qui est supérieur aux principaux indices de référence. Sur un horizon de cinq ans, le rendement annuel moyen sur ces sommes a été de 10,7 %.

Rentes et prestations versées : 6 086 388 000 $

L'augmentation de 5,0 % au cours de l'exercice 2000-2001 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires et à l'indexation des rentes au 1er janvier.

Frais d'administration : 77 400 000 $

Seuls les postes qui sont importants financièrement et ceux pour lesquels des événements particuliers ont eu une incidence notable sur la dépense sont présentés ici :

Traitements et avantages sociaux : 37 425 000 $

L'augmentation des dépenses à ce titre est due, pour une grande part, aux augmentations salariales statutaires consenties au personnel.

Services professionnels : 4 809 000 $

L'augmentation de l'exercice s'explique principalement par l'étude préliminaire du Projet renouvellement de la prestation de services par voie électronique et par des efforts consacrés à l'amélioration de la protection et de la sécurité des renseignements personnels et des systèmes d'information.

Frais de perception : 14 700 000 $

Au cours de l'exercice 1998, la Régie avait conclu une nouvelle entente avec le ministère du Revenu du Québec pour la perception des cotisations du Régime de rentes. Depuis lors, elle paie pour les services obtenus en fonction de leurs coûts réels plutôt que sur la base d'un taux fixe établi par le gouvernement. Comme le prévoit l'entente, les coûts réels seront révisés au cours de l'exercice 2001-2002 et, d'ici là, les coûts initiaux sont indexés en fonction de la variation annuelle de l'indice des prix à la consommation.

Participation au financement du Tribunal administratif du Québec : 1 181 000 $

Il s'agit de frais payés pour le financement du Tribunal. Ils sont établis en fonction du nombre de décisions portées en appel. La somme versée à ce titre est déterminée annuellement par un décret du gouvernement.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

En décembre 1999, la Régie a revu la politique de rémunération des liquidités du Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite. Le solde minimum annuel d'encaisse est rémunéré selon le rendement des dépôts à participation plutôt que celui des dépôts à vue. C'est ainsi que les revenus d'intérêts s'élèvent à 37 000 $ comparativement à 459 000 $ en 2000 et à 158 000 $ en 1999.

Le surplus accumulé de ce fonds s'élève à 3 425 000 $ au 31 mars 2001. La Régie considère important de se constituer une telle réserve pour être en mesure de financer les hausses de dépenses prévues dans les années à venir (projets d'amélioration et d'adaptation) et pour faire face aux baisses de revenus de droits.

Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales

La croissance des dépenses est principalement due à l'indexation des salaires et à la nécessité d'augmenter l'effectif pour répondre aux besoins du service à la clientèle.

Au cours de l'exercice, d'importants efforts ont été consacrés à la refonte du système du régime de prestations familiales, ce qui a eu pour effet d'augmenter de façon importante le développement de systèmes informatiques présenté au poste d'immobilisations.

Fonds du Régime d'assurance parentale

Le Régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec. Avec l'objectif d'une entrée en vigueur du Régime en janvier 2002, les efforts de développement se sont poursuivis au cours de l'exercice. En décembre dernier, la Régie a dû suspendre les travaux liés à la mise en place du Régime tant que les négociations avec le gouvernement fédéral ne seront pas terminées.

Rapport du vérificateur

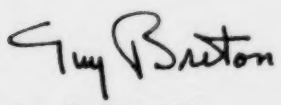
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les bilans du fonds du Régime de rentes du Québec, du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales et du fonds du régime d'assurance parentale de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2001 ainsi que l'état de l'évolution de l'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec, l'état des revenus et des dépenses et du solde du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et l'état des revenus et des dépenses du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2001, ainsi que de l'évolution de l'actif net du fonds du Régime de rentes et des revenus et dépenses des autres fonds pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 3. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Guy Breton, FCA
Québec, le 18 mai 2001

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2001 (en milliers de dollars)

	2001	2000	1999
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET			
Cotisations au Régime	5 986 954	4 964 589	4 339 495
Moins : Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 5)	13 920	12 812	12 127
	5 973 034	4 951 777	4 327 368
Revenus (Perte) de placement-net (note 6)	(760 667)	3 080 699	864 958
Autres revenus	22	31	112
	5 212 389	8 032 507	5 192 438
DIMINUTION DE L'ACTIF NET			
Rentes et prestations versées			
Rentes de retraite	4 242 880	4 030 252	3 863 849
Rentes de conjoint survivant	1 201 617	1 158 698	1 120 837
Rentes d'invalidité	531 342	496 173	479 670
Rentes d'orphelin	18 810	19 810	20 306
Rentes d'enfant de cotisant invalide	8 804	8 590	8 758
Prestations de décès	82 935	85 655	82 310
	6 086 388	5 799 178	5 575 730
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 577	4 845	5 167
	6 090 965	5 804 023	5 580 897
Frais d'administration (note 7)	77 400	71 396	73 103
	6 168 365	5 875 419	5 654 000
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ACTIF NET DU RÉGIME	(955 976)	2 157 088	(461 562)
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	18 310 495	16 153 407	16 614 969
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	17 354 519	18 310 495	16 153 407

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2001 (en milliers de dollars)

	2001	2000	1999
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET			
Cotisations au Régime	5 986 954	4 964 589	4 339 495
Moins : Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 5)	13 920	12 812	12 127
	5 973 034	4 951 777	4 327 368
Revenus (Perte) de placement-net (note 6)	(760 667)	3 080 699	864 958
Autres revenus	22	31	112
	5 212 389	8 032 507	5 192 438
DIMINUTION DE L'ACTIF NET			
Rentes et prestations versées			
Rentes de retraite	4 242 880	4 030 252	3 863 849
Rentes de conjoint survivant	1 201 617	1 158 698	1 120 837
Rentes d'invalidité	531 342	496 173	479 670
Rentes d'orphelin	18 810	19 810	20 306
Rentes d'enfant de cotisant invalide	8 804	8 590	8 758
Prestations de décès	82 935	85 655	82 310
	6 086 388	5 799 178	5 575 730
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 577	4 845	5 167
	6 090 965	5 804 023	5 580 897
Frais d'administration (note 7)	77 400	71 396	73 103
	6 168 365	5 875 419	5 654 000
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ACTIF NET DU RÉGIME	(955 976)	2 157 088	(461 562)
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	18 310 495	16 153 407	16 614 969
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	17 354 519	18 310 495	16 153 407

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

REVENUS ET DÉPENSES ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2001
(en milliers de dollars)

	2001	2000	1999
REVENUS			
Droits	4 508	4 525	4 665
Intérêts	37	459	158
Autres	62	63	68
	4 607	5 047	4 891
DÉPENSES			
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	3 315	3 377	3 023
Transport et communications	106	130	144
Services professionnels	82	95	23
Loyers	292	287	260
Entretien et réparations	44	56	26
Fournitures	24	24	25
Matériel et équipement	4	6	5
Autres dépenses	18	24	16
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	6	6	16
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	183	167	136
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	3	17	26
Amortissement des immobilisations du fonds	239	50	125
	4 316	4 239	3 825
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	291	808	1 066
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	3 134	2 326	1 260
SOLDE DU FONDS À LA FIN	3 425	3 134	2 326

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES

REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2001
(en milliers de dollars)

	2001	2000	1999
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec	13 837	12 429	10 096
DÉPENSES			
Intérêts sur billet à payer	48	131	232
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	7 930	7 422	5 297
Transport et communications	1 661	1 479	1 376
Services professionnels	230	69	124
Loyers	822	758	680
Entretien et réparations	229	165	118
Fournitures	85	151	151
Matériel et équipement	9	10	6
Autres dépenses	41	24	29
Autres frais d'intérêts	74	11	60
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	16	13	36
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	133	–	–
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	682	378	309
Amortissement des immobilisations du fonds	1 689	1 630	1 490
Amortissement des frais de mise en œuvre	188	188	188
	13 837	12 429	10 096

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

REVENUS ET DÉPENSES ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2001

(en milliers de dollars)

	2001	2000	1999
REVENUS			
Droits	4 508	4 525	4 665
Intérêts	37	459	158
Autres	62	63	68
	4 607	5 047	4 891
DÉPENSES			
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	3 315	3 377	3 023
Transport et communications	106	130	144
Services professionnels	82	95	23
Loyers	292	287	260
Entretien et réparations	44	56	26
Fournitures	24	24	25
Matériel et équipement	4	6	5
Autres dépenses	18	24	16
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	6	6	16
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	183	167	136
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	3	17	26
Amortissement des immobilisations du fonds	239	50	125
	4 316	4 239	3 825
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	291	808	1 066
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	3 134	2 326	1 260
SOLDE DU FONDS À LA FIN	3 425	3 134	2 326

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2001
(en milliers de dollars)

	2001	2000	1999
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec	13 837	12 429	10 096
DÉPENSES			
Intérêts sur billet à payer	48	131	232
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	7 930	7 422	5 297
Transport et communications	1 661	1 479	1 376
Services professionnels	230	69	124
Loyers	822	758	680
Entretien et réparations	229	165	118
Fournitures	85	151	151
Matériel et équipement	9	10	6
Autres dépenses	41	24	29
Autres frais d'intérêts	74	11	60
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	16	13	36
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	133	–	–
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	682	378	309
Amortissement des immobilisations du fonds	1 689	1 630	1 490
Amortissement des frais de mise en œuvre	188	188	188
	13 837	12 429	10 096

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

BILAN DES FONDS
AU 31 MARS 2001
(en milliers de dollars)

ACTIF	2001	2000	1999
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC			
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	17 861 076	18 783 603	16 217 792
Cotisations à recevoir du ministère du Revenu du Québec	141 566	21 892	35 117
Débiteurs	5 598	5 513	5 268
Immobilisations (note 9)	19 152	17 825	14 507
	18 027 392	18 828 833	16 272 684
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE			
Encaisse	3 974	2 386	2 358
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	–	365	38
Immobilisations (note 9)	784	887	406
	4 758	3 638	2 802
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	841	932	344
Dû par le gouvernement du Québec	–	–	221
Immobilisations (note 9)	17 477	9 323	4 608
Frais de mise en œuvre (note 10)	267	455	643
	18 585	10 710	5 816
FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	87	–	147
Immobilisations (note 9)	6 876	4 037	3 689
Frais de mise en œuvre (note 10)	2 028	2 028	2 028
	8 991	6 065	5 864

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

PASSIF ET SOLDE DES FONDS	2001	2000	1999
Chèques en circulation moins l'encaisse	38 668	35 437	33 142
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	563 712	433 500	45 400
Créditeurs	58 061	37 066	29 968
Dû aux autres fonds administrés par la Régie des rentes du Québec	122	1 244	529
Provision pour congés de maladie et vacances	12 310	11 091	10 238
	672 873	518 338	119 277
Solde du fonds - Actif net du Régime (note 2)	17 354 519	18 310 495	16 153 407
	18 027 392	18 828 833	16 272 684
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	806	–	–
Provision pour congés de maladie et vacances	527	504	476
	1 333	504	476
Solde du fonds	3 425	3 134	2 326
	4 758	3 638	2 802
Dû au gouvernement du Québec	403	175	–
Provision pour congés de maladie et vacances	349	381	286
Billet à payer (note 11)	17 833	10 154	5 530
	18 585	10 710	5 816
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	–	53	–
Billet à payer (note 11)	8 991	6 012	5 864
	8 991	6 065	5 864

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

BILAN DES FONDS
AU 31 MARS 2001
(en milliers de dollars)

ACTIF	2001	2000	1999
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC			
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	17 861 076	18 783 603	16 217 792
Cotisations à recevoir du ministère du Revenu du Québec	141 566	21 892	35 117
Débiteurs	5 598	5 513	5 268
Immobilisations (note 9)	19 152	17 825	14 507
	18 027 392	18 828 833	16 272 684
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE			
Encaisse	3 974	2 386	2 358
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	–	365	38
Immobilisations (note 9)	784	887	406
	4 758	3 638	2 802
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	841	932	344
Dû par le gouvernement du Québec	–	–	221
Immobilisations (note 9)	17 477	9 323	4 608
Frais de mise en œuvre (note 10)	267	455	643
	18 585	10 710	5 816
FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	87	–	147
Immobilisations (note 9)	6 876	4 037	3 689
Frais de mise en œuvre (note 10)	2 028	2 028	2 028
	8 991	6 065	5 864

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

PASSIF ET SOLDE DES FONDS	2001	2000	1999
Chèques en circulation moins l'encaisse	38 668	35 437	33 142
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	563 712	433 500	45 400
Créditeurs	58 061	37 066	29 968
Dû aux autres fonds administrés par la Régie des rentes du Québec	122	1 244	529
Provision pour congés de maladie et vacances	12 310	11 091	10 238
	672 873	518 338	119 277
Solde du fonds - Actif net du Régime (note 2)	17 354 519	18 310 495	16 153 407
	18 027 392	18 828 833	16 272 684
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	806	–	–
Provision pour congés de maladie et vacances	527	504	476
	1 333	504	476
Solde du fonds	3 425	3 134	2 326
	4 758	3 638	2 802
Dû au gouvernement du Québec	403	175	–
Provision pour congés de maladie et vacances	349	381	286
Billet à payer (note 11)	17 833	10 154	5 530
	18 585	10 710	5 816
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	–	53	–
Billet à payer (note 11)	8 991	6 012	5 864
	8 991	6 065	5 864

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2001
(les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et mandats de la Régie

La Régie a été instituée en juillet 1965 par la loi alors intitulée *Régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle administre la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9), la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1) et la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* (L.R.Q., chapitre R-17). L'administration de la *Loi sur les prestations familiales* (1997, chapitre 57) relève également d'elle. De plus, en 1997, le gouvernement québécois lui a confié la responsabilité de la mise en œuvre et de l'administration du Régime d'assurance parentale.

2. Description des programmes administrés par la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, les lecteurs devront se référer à la loi applicable selon le cas.

I) RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC :

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est un programme obligatoire qui a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenu résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par les cotisations qui sont payées en parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

L'actif net du fonds du Régime de rentes représente les fonds accumulés pour le paiement des rentes et prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2001, l'actif net du Régime est de 17,4 milliards de dollars (2000 : 18,3 milliards de dollars ; 1999 : 16,1 milliards de dollars), soit 2,9 fois le montant des rentes et prestations versées au cours de l'exercice 2000-2001.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 1997, en tenant compte du taux de cotisation de 8,6 % en 2001 et des augmentations successives prévues à la Loi, de 0,8 % et 0,5 % pour atteindre *un taux permanent* de 9,9 % en 2003, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, payer les frais d'administration du Régime et rembourser le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale des prestations d'aide sociale dues durant toute la période de projection, soit jusqu'en 2050. Les analyses actuarielles étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2000 et sera complétée au cours de l'année 2001.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est rajusté de 1/2 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. La rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 775,00 $ au 31 mars 2001.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime de rentes pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant et des gains et cotisations de la personne décédée. La rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 690,22 $ au 31 mars 2001.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains et les cotisations de la personne invalide. La rente mensuelle maximale payable est de 935,09 $ au 31 mars 2001.

Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Au 31 mars 2001, les rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 56,65 $ par mois et elles sont versées pour chacun des enfants du cotisant décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2001 a été de 2,5 %.

II) RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE :

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à ces lois. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite.

III) PROGRAMMES DE PRESTATIONS FAMILIALES :

La Régie administre le programme de prestations familiales en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. La Régie s'occupe des relations avec la clientèle ainsi que de l'émission des paiements à celle-ci.

La prestation familiale est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Le montant varie selon le type de famille (monoparentale ou biparentale), le nombre d'enfants admissibles ainsi que le revenu familial de l'année précédente. Une allocation est également versée pour les enfants handicapés admissibles. Au 31 mars 2001, cette allocation est de 119,22 $ par mois.

La *Loi sur les allocations d'aide aux familles* prévoyait le versement d'une allocation à la naissance. Cette dernière est maintenue pour les enfants nés avant le 1er octobre 1997.

IV) RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE :

Le régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec. Ce régime vise à soutenir les parents dans les soins qu'ils apportent aux nouveau-nés ou aux enfants adoptés, en créant de meilleures conditions d'accès aux congés de maternité ainsi qu'aux congés parentaux et en indemnisant plus généreusement ces congés. Ce régime n'est pas encore en vigueur.

3. Conventions comptables

Les états financiers ont été préparés par la direction de la Régie selon une méthode modifiée de la comptabilité d'exercice, méthode qui comporte des éléments de comptabilité de caisse et d'exercice, comme en font foi les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Le développement de systèmes informatiques est constitué de coûts directs de main-d'oeuvre capitalisés et d'autres coûts directs.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

Ameublement et équipement de bureau	20 % et 33 1/3 %
Équipement et logiciels informatiques	20 % et 33 1/3 %
Matériel roulant	33 1/3 %
Ordinateurs	33 1/3 %
Équipement de bureautique	20 %
Développement de systèmes informatiques	20 %

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Frais d'administration

Les frais d'administration sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Régie ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation sont comptabilisés à la valeur marchande. Celle-ci est établie à partir de la juste valeur d'une unité déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Cotisations au Régime

Les cotisations au Régime comprennent les cotisations attribuées par le ministère du Revenu du Québec au cours de l'exercice. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Le cas échéant, les corrections sont inscrites aux cotisations de l'exercice au cours duquel elles sont connues.

Revenus de placement-net

Les intérêts versés sur les rentes et les prestations en vertu des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* sont comptabilisés lors de leur paiement.

Les intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation sont comptabilisés lorsqu'ils sont attribués par le ministère du Revenu du Québec au cours de l'exercice. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits au cours de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Les autres frais financiers et les revenus de placements sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Rentes et prestations versées

Les rentes et prestations sont comptabilisées lors de leur paiement.

Remboursement de prestations d'aide sociale

Le remboursement de prestations d'aide sociale est comptabilisé selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

AUTRES FONDS

Revenus

Les revenus que le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite tire de la perception des droits et des pénalités sont comptabilisés lors de leur encaissement. Les autres revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus du fonds pour l'administration de programmes d'aide aux familles sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Frais de mise en oeuvre

Les frais inhérents à la mise en oeuvre du programme de prestations familiales et du Régime d'assurance parentale comprennent, en plus des coûts directs, les intérêts ainsi qu'une quote-part des frais généraux et administratifs. Les frais de mise en œuvre sont amortis de façon linéaire sur une période de cinq ans, à compter de la date de début des activités du programme correspondant.

4. Partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Avant l'exercice 1998-1999, le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes était établi selon le processus du coût marginal.

Le processus du coût marginal consistait à distinguer les dépenses que la Régie n'aurait pas eu à engager si elle avait administré uniquement le fonds du Régime de rentes du Québec, puis à répartir ces dépenses entre les autres fonds qu'elle administre dans la mesure des efforts qu'elle prévoyait consacrer à chacun.

À partir de 1998-1999, a débuté l'application d'un nouveau processus d'imputation des frais d'administration. Il consiste à imputer à chaque fonds administré par la Régie les dépenses directes qui lui sont propres et à répartir les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a prévu consacrer à chaque fonds.

5. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec

Le ministère du Revenu du Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, le ministère facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés par décret en fonction des dépenses réellement encourues par le ministère du Revenu du Québec. Cette évaluation des coûts réels sera mise à jour au cours de l'exercice 2001-2002. Entre deux évaluations, les frais seront indexés en fonction de différents indices.

	2001	2000	1999
Frais d'administration	14 700	14 455	14 326
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec	9 473	8 719	8 316
Revenus d'intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir	(4 060)	(3 737)	(3 580)
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	13 920	12 812	12 127
	34 033	32 249	31 189

4. Partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Avant l'exercice 1998-1999, le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes était établi selon le processus du coût marginal.

Le processus du coût marginal consistait à distinguer les dépenses que la Régie n'aurait pas eu à engager si elle avait administré uniquement le fonds du Régime de rentes du Québec, puis à répartir ces dépenses entre les autres fonds qu'elle administre dans la mesure des efforts qu'elle prévoyait consacrer à chacun.

À partir de 1998-1999, a débuté l'application d'un nouveau processus d'imputation des frais d'administration. Il consiste à imputer à chaque fonds administré par la Régie les dépenses directes qui lui sont propres et à répartir les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a prévu consacrer à chaque fonds.

5. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec

Le ministère du Revenu du Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, le ministère facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés par décret en fonction des dépenses réellement encourues par le ministère du Revenu du Québec. Cette évaluation des coûts réels sera mise à jour au cours de l'exercice 2001-2002. Entre deux évaluations, les frais seront indexés en fonction de différents indices.

	2001	2000	1999
Frais d'administration	14 700	14 455	14 326
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec	9 473	8 719	8 316
Revenus d'intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir	(4 060)	(3 737)	(3 580)
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	13 920	12 812	12 127
	34 033	32 249	31 189

6. Revenus (perte) de placement-net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2001	2000	1999
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Revenus sur dépôts à participation	862 994	713 714	697 125
Intérêts sur dépôts à vue	2 812	6 983	6 653
Intérêts sur dépôts à terme	–	4 491	–
	865 806	725 188	703 778
Revenus d'intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	1 698	13 373	6 859
Revenus d'intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir (note 5)	4 060	3 737	3 580
Intérêts sur dépôts bancaires	104	25	23
	871 668	742 323	714 240
Intérêts sur emprunts	(56)	(476)	(158)
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(9 870)	(2 523)	(714)
Intérêts sur rentes et prestations	(2 456)	(1 821)	(1 339)
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	(9 473)	(8 719)	(8 316)
	849 813	728 784	703 713
Modification de la valeur marchande des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Variation de la valeur marchande des dépôts à participation	(2 406 175)	1 085 815	(429 634)
Gains nets sur vente de placements	795 695	1 266 100	590 879
	(1 610 480)	2 351 915	161 245
	(760 667)	3 080 699	864 958

7. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2001	2000	1999
Traitements et avantages sociaux	37 425	36 032	35 390
Transport et communications	4 165	4 287	4 247
Services professionnels	4 809	3 725	4 988
Loyers	4 061	3 680	3 695
Entretien et réparations	1 376	1 178	992
Fournitures	457	369	475
Matériel et équipement	91	89	89
Autres dépenses	578	467	424
	52 962	49 827	50 300
Frais pour la perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	14 700	14 455	14 326
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 181	1 060	1 269
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	70	68	219
Trop-payé de rentes et prestations	2 749	1 091	883
Créances irrécouvrables	162	213	117
Amortissement des immobilisations	5 576	4 682	5 989
	77 400	71 396	73 103

En plus de ces frais d'administration, la Régie a encouru au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2001 des dépenses pour l'équivalent de 2 050 000 $ pour les frais occasionnés par le programme Brancher les familles sur Internet. Ces sommes ont été remboursées par le gouvernement du Québec.

6. Revenus (perte) de placement-net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2001	2000	1999
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Revenus sur dépôts à participation	862 994	713 714	697 125
Intérêts sur dépôts à vue	2 812	6 983	6 653
Intérêts sur dépôts à terme	–	4 491	–
	865 806	725 188	703 778
Revenus d'intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	1 698	13 373	6 859
Revenus d'intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir (note 5)	4 060	3 737	3 580
Intérêts sur dépôts bancaires	104	25	23
	871 668	742 323	714 240
Intérêts sur emprunts	(56)	(476)	(158)
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(9 870)	(2 523)	(714)
Intérêts sur rentes et prestations	(2 456)	(1 821)	(1 339)
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	(9 473)	(8 719)	(8 316)
	849 813	728 784	703 713
Modification de la valeur marchande des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Variation de la valeur marchande des dépôts à participation	(2 406 175)	1 085 815	(429 634)
Gains nets sur vente de placements	795 695	1 266 100	590 879
	(1 610 480)	2 351 915	161 245
	(760 667)	3 080 699	864 958

7. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2001	2000	1999
Traitements et avantages sociaux	37 425	36 032	35 390
Transport et communications	4 165	4 287	4 247
Services professionnels	4 809	3 725	4 988
Loyers	4 061	3 680	3 695
Entretien et réparations	1 376	1 178	992
Fournitures	457	369	475
Matériel et équipement	91	89	89
Autres dépenses	578	467	424
	52 962	49 827	50 300
Frais pour la perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	14 700	14 455	14 326
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 181	1 060	1 269
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	70	68	219
Trop-payé de rentes et prestations	2 749	1 091	883
Créances irrécouvrables	162	213	117
Amortissement des immobilisations	5 576	4 682	5 989
	77 400	71 396	73 103

En plus de ces frais d'administration, la Régie a encouru au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2001 des dépenses pour l'équivalent de 2 050 000 $ pour les frais occasionnés par le programme Brancher les familles sur Internet. Ces sommes ont été remboursées par le gouvernement du Québec.

8. Sommes du fonds du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2001	2000	1999
Dépôts à participation	17 762 322	18 301 375	16 153 807
Revenus de placements à recevoir	98 754	482 228	63 985
	17 861 076	18 783 603	16 217 792

Les dépôts à participation au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds général à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2001, la Régie possédait 19 445 394 unités de participation (2000 : 17 585 700 ; 1999 : 16 521 214).

Coût d'acquisition des unités	15 918 586	14 051 463	12 989 710

9. Immobilisations

	2001			2000	1999
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec					
Ameublement et équipement de bureau	5 275	3 978	1 297	1 365	534
Équipement et logiciels informatiques	13 605	10 880	2 725	2 419	2 216
Matériel roulant	55	55	–	–	8
Ordinateurs	2 766	1 993	773	256	92
Équipement de bureautique	11 781	8 344	3 437	3 530	3 755
Améliorations locatives	2 227	1 641	586	209	264
Développement de systèmes informatiques	44 671	34 337	10 334	10 046	7 638
	80 380	61 228	19 152	17 825	14 507
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite					
Développement de systèmes informatiques	1 292	508	784	887	406
Fonds pour l'administration du Régime de prestations familiales					
Ameublement et équipement de bureau	55	46	9	19	31
Équipement de bureautique	174	139	35	69	105
Développement de systèmes informatiques	22 604	5 171	17 433	9 235	4 472
	22 833	5 356	17 477	9 323	4 608
Fonds du régime d'assurance parentale					
Ameublement et équipement de bureau	46	–	46	46	46
Équipement de bureautique	50	–	50	50	50
Développement de systèmes informatiques	6 780	–	6 780	3 941	3 593
	6 876	–	6 876	4 037	3 689

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions
Fonds du Régime de rentes du Québec	7 768
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	136
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	9 843
Fonds du Régime d'assurance parentale	2 839

8. Sommes du fonds du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2001	2000	1999
Dépôts à participation	17 762 322	18 301 375	16 153 807
Revenus de placements à recevoir	98 754	482 228	63 985
	17 861 076	18 783 603	16 217 792

Les dépôts à participation au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds général à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2001, la Régie possédait 19 445 394 unités de participation (2000 : 17 585 700 ; 1999 : 16 521 214).

Coût d'acquisition des unités	15 918 586	14 051 463	12 989 710

9. Immobilisations

	2001			2000	1999
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec					
Ameublement et équipement de bureau	5 275	3 978	1 297	1 365	534
Équipement et logiciels informatiques	13 605	10 880	2 725	2 419	2 216
Matériel roulant	55	55	–	–	8
Ordinateurs	2 766	1 993	773	256	92
Équipement de bureautique	11 781	8 344	3 437	3 530	3 755
Améliorations locatives	2 227	1 641	586	209	264
Développement de systèmes informatiques	44 671	34 337	10 334	10 046	7 638
	80 380	61 228	19 152	17 825	14 507
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite					
Développement de systèmes informatiques	1 292	508	784	887	406
Fonds pour l'administration du Régime de prestations familiales					
Ameublement et équipement de bureau	55	46	9	19	31
Équipement de bureautique	174	139	35	69	105
Développement de systèmes informatiques	22 604	5 171	17 433	9 235	4 472
	22 833	5 356	17 477	9 323	4 608
Fonds du régime d'assurance parentale					
Ameublement et équipement de bureau	46	–	46	46	46
Equipement de bureautique	50	–	50	50	50
Développement de systèmes informatiques	6 780	–	6 780	3 941	3 593
	6 876	–	6 876	4 037	3 689

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions
Fonds du Régime de rentes du Québec	7 768
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	136
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	9 843
Fonds du Régime d'assurance parentale	2 839

10. Frais de mise en oeuvre

	2001			2000	1999
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	941	674	267	455	643
Fonds du Régime d'assurance parentale	2 028	–	2 028	2 028	2 028

11. Billets à payer

Emprunts renouvelables sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 4,95 %, échéant le 1er mai 2001. Ces emprunts sont contractés dans le cadre de la mise en œuvre et du développement des systèmes du programme de prestations familiales et du Régime d'assurance parentale, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, la ministre d'État à la Famille et à l'Enfance est autorisée par le gouvernement, après s'être assurée que les fonds concernés ne peuvent légalement s'acquitter de leurs obligations, à verser à la Régie les sommes requises.

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit pour le fonds pour l'administration du régime de prestations familiales :

2002 : 2 674 969 $ 2004 : 3 566 626 $ 2006 : 3 566 626 $
2003 : 3 566 626 $ 2005 : 3 566 626 $

En ce qui concerne le billet à payer contracté pour le Régime d'assurance parentale, aucune modalité de remboursement n'a encore été établie étant donné que la date d'entrée en vigueur de ce régime n'est pas encore fixée. Les remboursements seront faits à partir de cette date.

12. Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et au Régime de retraite des fonctionnaires. Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations défrayées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 1 398 380 $ (2000 : 2 117 207 $; 1999 : 2 055 231 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

10. Frais de mise en oeuvre

	2001			2000	1999
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	941	674	267	455	643
Fonds du Régime d'assurance parentale	2 028	–	2 028	2 028	2 028

11. Billets à payer

Emprunts renouvelables sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 4,95 %, échéant le 1er mai 2001. Ces emprunts sont contractés dans le cadre de la mise en œuvre et du développement des systèmes du programme de prestations familiales et du Régime d'assurance parentale, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, la ministre d'État à la Famille et à l'Enfance est autorisée par le gouvernement, après s'être assurée que les fonds concernés ne peuvent légalement s'acquitter de leurs obligations, à verser à la Régie les sommes requises.

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit pour le fonds pour l'administration du régime de prestations familiales :

2002 : 2 674 969 $ 2004 : 3 566 626 $ 2006 : 3 566 626 $
2003 : 3 566 626 $ 2005 : 3 566 626 $

En ce qui concerne le billet à payer contracté pour le Régime d'assurance parentale, aucune modalité de remboursement n'a encore été établie étant donné que la date d'entrée en vigueur de ce régime n'est pas encore fixée. Les remboursements seront faits à partir de cette date.

12. Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et au Régime de retraite des fonctionnaires. Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations défrayées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 1 398 380 $ (2000 : 2 117 207 $; 1999 : 2 055 231 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

LE CODE D'ÉTHIQUE

PRÉAMBULE

La Régie des rentes du Québec (la Régie) a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des lois qu'elle administre, soit la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, *la Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et la *Loi sur les prestations familiales*. En outre, elle est chargée, par décret, de la mise en œuvre du régime d'assurance parentale.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie des rentes du Québec et envers l'administration publique.

I. – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Section 1 – DÉFINITIONS

1.1 Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient :

- « administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (1998) 130 G.O. II, 3474 ;

- « conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne ;

- « conseil » : le conseil d'administration de la Régie ;

- « comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de personnes désignées par le conseil d'administration de la Régie, dont le président de la Régie est membre d'office ;

- « membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration ;

- « Régie » : la Régie des rentes du Québec ;

- « personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

2.1 Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2 Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

2.3 Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II. – PRINCIPES FONDAMENTAUX

Section 1 – DEVOIRS DE GESTION

1.1 L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire

1.1.1 L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2 La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3 L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4 L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5 L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2 L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité

1.2.1 L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2 L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3 L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4 L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3 L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité

1.3.1 L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2 L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3 L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4 Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5 L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4 L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité

1.4.1 L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2 L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3 L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4 L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5 L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – CONFLITS D'INTÉRÊTS

2.1 Dispositions générales

2.1.1 L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2 L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3 L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4 Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la Loi sur le régime de rentes du Québec.

2.1.5 L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens ; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6 L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7 L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8 L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9 L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10 L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés ;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2 Mesures de prévention

2.2.1 L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2 Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3 L'administrateur doit agir avec désintéressement

2.3.1 L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.2 L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3 L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'APRÈS-MANDAT

3.1 L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2 Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de ses fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3 L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

4.1 Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et obligations des administrateurs.

4.2 Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3 L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Annexe 2

Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2001
(Articles 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec :

Commission de la santé et de la sécurité du travail* afin d'effectuer l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de contribution à un salarié (art. 51, 79, et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données sur les naissances) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du Registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 *de la Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec* afin d'effectuer l'intégration des prestations d'invalidité (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec afin d'effectuer des ajustements financiers à la suite de l'intégration des prestations d'invalidité (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Pour l'administration de la *Loi sur les prestations familiales* :

Gouvernement du Canada afin de mettre à jour le fichier des prestations familiales pour la mise en paiement des allocations d'aide aux familles (art. 23 de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles* et art. 122.64 (2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu / Canada*)

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de prestations familiales (art. 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu* pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes dues en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Pour l'administration des deux lois :

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou autres organismes :

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances afin de lui permettre d'effectuer l'intégration des prestations d'invalidité (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances afin de lui permettre d'effectuer l'intégration des prestations de retraite en vertu du programme de retraite anticipée (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retracer des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin d'effectuer le versement ou le remboursement de cotisations (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances* pour obtenir de la Régie les renseignements sur des cotisants afin de leur octroyer les bénéfices de leur régime de retraite et sur le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission de la construction du Québec* pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les bénéfices prévus par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

Conseil du Trésor** pour effectuer l'intégration des rentes de conjoint survivant d'un membre du personnel cadre des secteurs publics et parapublics

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une allocation familiale (art. 22, 35, 65.1 de la *Loi sur la sécurité du revenu*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas le montant maximal d'allocation (art. 65.1 de la *Loi sur la sécurité du revenu*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs concernant les montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu afin de permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'application et l'exécution des lois dont l'administration lui
est confiée (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

---

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.
** Entente conclue selon l'article 68 de la Loi.

Comment nous joindre

Régie des rentes du Québec

Siège social
Place de la Cité
2600, boul. Laurier, 2e étage
Sainte-Foy (Québec)

Par téléphone

Pour des renseignements sur le Régime de rentes ou sur les prestations familiales, vous pouvez appeler notre centre d'appels entre **8 h et 17 h 30.** Vous pouvez aussi utiliser notre service automatisé de renseignements 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Régime de rentes du Québec

Région de Québec :	(418) 643-5185
Région de Montréal :	(514) 873-2433
Numéro sans frais :	1 800 463-5185

Prestations familiales

Région de Québec :	(418) 643-3381
Région de Montréal :	(514) 864-3873
Numéro sans frais :	1 800 667-9625

Régimes complémentaires de retraite

Partout : (418) 643-8282

Service aux sourds ou malentendants

(ATS, téléimprimeur) : 1 800 603-3540

Par Internet : **www.rrq.gouv.qc.ca**

Par la poste (adresse postale) :

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec)
G1K 7S9

En personne

À l'un de nos neuf centres de service à la clientèle. Ces centres de service sont ouverts sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi. Vous pouvez aussi rencontrer un représentant de la Régie entre 16 h 30 et 17 h 30, mais vous devez d'abord prendre rendez-vous. Vous trouverez les adresses dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique. Il y a un centre de service dans les villes suivantes :

Chicoutimi	Montréal	Rouyn-Noranda
Drummondville	Rimouski	Sherbrooke
Hull	Sainte-Foy	Trois-Rivières

À l'un de nos bureaux d'accueil périodiques. La Régie visite périodiquement plus de soixante villes du Québec. Ces visites sont annoncées dans les journaux locaux. Vous devez cependant prendre rendez-vous pour rencontrer un représentant de la Régie. N'hésitez pas à communiquer avec notre centre d'appels si vous avez besoin d'autres renseignements.